

**INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR SANT'ANA
CAROLINE STELLE PRESTES
LIDIANE STARUCZKA**

**ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA ÁREA DE
CONSULTORIA EMPRESARIAL**

**PONTA GROSSA
2021**

**CAROLINE STELLE PRESTES
LIDIANE STARUCZKA**

**ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA ÁREA DE
CONSULTORIA EMPRESARIAL**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à
Instituição de Ensino Superior Sant'Ana, como parte
das exigências para obtenção do título de Bacharela
em Secretariado Executivo.

Orientadora: Prof^a MSc. Mayara Cristina Ghedini da
Silva

**PONTA GROSSA
2021**

CAROLINE STELLE PRESTES e LIDIANE STARUCZKA

**ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA ÁREA DE
CONSULTORIA EMPRESARIAL**

Trabalho de Conclusão de Secretariado Executivo da Instituição de Ensino Superior Sant'Ana apresentado como requisito parcial para a obtenção do Grau de Bacharela em Secretariado Executivo. Aprovado no dia 12 de novembro de 2021 pela banca composta por Mayara Cristina Ghedini da Silva(Orientador), Tânia Mara Daver Santos e Paulo Zaratini



LUCIO MAURO BRAGA MACHADO
Coordenador do Núcleo de TCC

AGRADECIMENTOS

À Lidiane, uma mulher incrível que aceitou encarar esse desafio comigo. Essa experiência serviu não somente para fortalecer ainda mais a nossa amizade, mas também para descobrir que nossas ideias, objetivos e metas são muito parecidas, agradeço também pela sua paciência e compreensão.

Ao meu esposo Hervandil que sempre me incentivou, aconselhou e me ajudou a chegar até aqui, sem ele nada disso teria acontecido.

Às minhas filhas Pietra e Alicia que são minhas fontes de inspiração, sempre estiveram ao meu lado, me apoiando em toda essa trajetória.

E a nossa orientadora Mayara, pessoa e profissional extraordinária, por ter aceitado e acreditado em nosso potencial.

Caroline Stelle Prestes

Agradeço primeiramente a Deus que iluminou meu caminho com sabedoria e discernimento para a travessia dos obstáculos impostos nessa trajetória.

Aos meus pais, Rosa e Lauro, pilares que me sustentaram com compreensão e amizade, acreditando sempre em meu potencial para chegar nesse momento.

À minha família, em especial a minha filha Maytê e meu namorado que foram meus incentivos durante o tempo dedicado aos estudos, compreendendo minha ausência e contribuindo indiretamente para a realização desse trabalho.

À nossa orientadora, por nos acolher com tanta dedicação e incentivo durante a direção dos caminhos para concluirmos esta pesquisa de forma exemplar.

Por fim, agradeço a Caroline, minha amiga e companheira de TCC, por ter me proporcionado a experiência de compartilhar deste momento tão especial ao seu lado.

Lidiane Staruczka

“Do or do not there is no try.”

“Faça ou não faça, não existe tentar.”

Yoda

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo evidenciar a atuação do Profissional de Secretariado Executivo na área da Consultoria Empresarial. Sua fundamentação teórica aborda temas como: Competências e Qualificações do Profissional de Secretariado Executivo; Consultoria como Ferramenta Estratégica de Desenvolvimento Empresarial; Secretariado Remoto no Âmbito da Consultoria Secretarial e Atuação do Profissional de Secretariado Executivo em Consultoria Empresarial. A metodologia classifica-se como básica, qualitativa e exploratória. Para tanto, a pesquisa teve como base fontes de coleta de referencial teórico em livros, revistas e periódicos. Constatou-se que o Profissional de Secretariado Executivo está sempre atualizado com o mercado, aperfeiçoando seus conhecimentos e habilidades para atuação na área de Consultoria, aproximando seu perfil ao de um consultor. Conclui-se que o profissional tem uma ampla bagagem de conhecimentos em diversas áreas, considerado um agente de mudanças com visão estratégica podendo exercer a partir de sua polivalência, eficiência e visão holística a área de Consultoria, sendo uma área promissora e de reconhecimento para a carreira.

Palavras-chaves: Secretariado Executivo, Consultoria Secretarial, Consultoria Empresarial, Secretariado Remoto.

ABSTRACT

This work aims to highlight the role of the Executive Secretariat Professional in the field of Business Consulting. Its theoretical foundation covers topics such as: Competences and Qualifications of the Executive Secretariat Professional; Consulting as a Strategic Business Development Tool; Remote Secretariat in the Scope of Secretarial Consultancy and Performance of the Executive Secretariat Professional in Business Consultancy. The methodology is classified as basic, qualitative and exploratory. Therefore, the research was based on sources of theoretical reference collection in books, magazines and periodicals. It was found that the Executive Secretariat professional is always up to date with the market, improving their knowledge and skills to work in the field of Consulting, bringing their profile closer to that of a consultant. It is concluded that the professional has a wide range of knowledge in several areas, considered an agent of change with a strategic vision, being able to exercise the Consulting area from its versatility, efficiency and holistic vision, being a promising and recognized area for the career.

Keywords: Executive Secretariat, Secretarial Consultancy, Business Consultancy, Remote Secretariat.

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo dejar en evidencia la actuación del Profesional de Secretariado Ejecutivo en el área de la Consultoría Empresarial. Su fundamentación teórica aborda temas como: Competencias e Cualificaciones del Profesional de Secretariado; Consultoría como Herramienta Estratégica del Desarrollo Empresarial; Secretariado Remoto en el ámbito de la Consultoría Secretarial y Actuación del Profesional de Secretariado Ejecutivo en Consultoría Empresarial. La metodología se clasifica como básica, cualitativa y exploratoria. Para tanto, la investigación tuvo como base fuentes de colecta de referencial teórico en libros, revistas y periódicos. Se constató que el profesional de Secretariado Ejecutivo está siempre actualizado con el mercado, perfeccionando sus conocimientos y habilidades para la actuación en el área de la Consultoría, aproximando su perfil al de un consultor. Se concluye que el profesional tiene un amplio equipaje de conocimientos en diversas áreas, considerado un agente de cambios con visión estratégica pudiendo ejercer a partir de su polivalencia, eficiencia y visión holística en el área de la consultoría, siendo un área promisoro y de reconocimiento para la carrera.

Palabras claves: Secretariado Ejecutivo, Consultoría Secretarial, Consultoría Empresarial, Secretariado Remoto.

LISTA DE QUADROS

| | |
|--|----|
| Quadro 1- Disciplinas que contribuem para a construção da competência essencial do profissional de secretariado em consultoria secretarial | 20 |
| Quadro 2 - Vantagens e Desvantagens do Consultor Externo | 27 |
| Quadro 3 - Vantagens e Desvantagens da Consultoria Interna | 28 |
| Quadro 4: A evolução do escritório até a Assistente Virtual..... | 33 |
| Quadro 5: Vantagens e Desvantagens de ser um Assistente Virtual | 36 |
| Quadro 6 – Conhecimentos, habilidades e atitudes do Secretário Executivo na gestão de pessoas | 52 |

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUÇÃO | 11 |
| 1.1 Problema de Pesquisa | 12 |
| 1.2 Justificativa..... | 12 |
| 1.3 Objetivos | 13 |
| 1.3.1 Objetivo Geral | 13 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos | 13 |
| 1.4 Estrutura do Trabalho | 13 |
| 2. METODOLOGIA | 15 |
| 2.1 Método de Abordagem..... | 15 |
| 2.2 Classificação da Pesquisa..... | 15 |
| 2.2.1 Quanto à Natureza | 15 |
| 2.2.2 Quanto ao Problema | 15 |
| 2.2.3 Quanto aos Objetivos | 15 |
| 2.2.4 Quanto ao Procedimento Técnico | 16 |
| 2.3 Coleta de Dados | 16 |
| 3. COMPETÊNCIAS E QUALIFICAÇÕES DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO | 17 |
| 3.1 Competências e Habilidades do Profissional de Secretariado | 18 |
| 4. CONSULTORIA COMO FERRAMENTA ESTRATÉGICA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL | 21 |
| 4.1 Origem da Consultoria..... | 23 |
| 4.2 Problemática Conceitual: Consultoria, Assessoria e Coaching | 25 |
| 4.3 Consultoria Externa e Interna..... | 26 |
| 4.4 Consultoria e Sua Tipologia | 28 |
| 5. SECRETARIADO REMOTO NO ÂMBITO DA CONSULTORIA SECRETARIAL | 32 |
| 5.1 Trabalho Remoto, Teletrabalho ou Home-Office | 32 |
| 5.2 Secretária Remota ou Assistente Virtual: A Profissão do Presente e do Futuro | 33 |
| 6. ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO EM CONSULTORIA EMPRESARIAL | 38 |
| 6.1 Uma Opção De Carreira Para O Profissional De Secretariado | 38 |

| | | |
|--------------|--|-----------|
| 6.1.1 | Características do Profissional de Secretariado na Consultoria | 39 |
| 6.2 | Áreas de Atuação da Consultoria Secretarial | 46 |
| 6.3 | Ética Profissional | 58 |
| 6.3.1 | Aspectos Éticos do Profissional de Secretariado Executivo na atividade de Consultoria Secretarial | 59 |
| 7. | CONSIDERAÇÕES FINAIS | 61 |
| 7.1 | Sugestões para Trabalhos Futuros | 62 |
| | REFERÊNCIAS | 63 |

1. INTRODUÇÃO

Devido as mudanças constantes provocadas pelo processo de globalização, as organizações inseridas em um mercado competitivo buscam meios para se adaptarem as inovações que surgem. Com isso, os executivos de pequenas e grandes empresas que se encontram despreparados ou até mesmo com o tempo escasso, procuram obter novos conhecimentos para acompanhar o novo mercado (SCHMITZ; BATTISTI; SANTOS, 2015).

A Consultoria Empresarial está fortalecendo sua presença no dia a dia das organizações que se deparam com incertezas e grandes transformações no mundo dos negócios, tornando-se um serviço cada vez mais necessário (ANTUNES; ARAÚJO, 2013).

Oliveira (2007), conceitua o serviço de Consultoria como um processo no qual há uma interação entre consultor e executivos da empresa-cliente, abordando atuais problemas, seguido de um plano de ações da parte do consultor, onde ele irá diagnosticar e auxiliar nas tomadas de decisões com o objetivo de solucionar o problema sem ter controle direto da situação.

O novo perfil do Profissional de Secretariado se destaca por ter uma ampla visão do mercado de trabalho, capacidade em resolver diferentes assuntos nas mais variadas áreas da organização, auxilia diretamente executivos e tem autonomia nas tomadas de decisões por apresentar postura analítica, interpretativa e crítica (KLOSS et al., 2018).

De acordo com Giorni (2019), Consultoria é uma das linhas de formação do curso de graduação em Secretariado Executivo, denominando a Consultoria como um dos pilares da área secretarial e uma das características do Profissional de Secretariado, pois possui formação multidisciplinar, podendo seguir como opção de carreira, a Consultoria. Com base em sua formação e perfil este profissional pode atuar realizando atividade de consultoria no ambiente interno ou externo a organização (PAES et al, 2015).

Assim, este estudo traz como tema a “Atuação do Profissional de Secretariado Executivo na Área de Consultoria Empresarial”, a fim de identificar a presença deste profissional prestando serviços de Consultoria.

Justifica-se este estudo pelas discussões constantes da possibilidade do Profissional de Secretariado Executivo atuar na área de Consultoria Empresarial.

Buscando, por meio desta pesquisa aprofundar o conhecimento acerca do tema, a fim de identificar as possíveis áreas de atuação.

1.1 Problema de Pesquisa

Com as mudanças relacionadas a globalização, evolução tecnológica, administrativas e econômicas, as empresas para não ficarem estagnadas, estão buscando constantemente meios para realizar as mudanças necessárias para continuarem atendendo as demandas de mercado. Com isso, a contratação de consultores vem crescendo em nível mundial.

O Profissional de Secretariado Executivo, também vem evoluindo para se adaptar as novas tendências de mercado. É possível após uma breve análise observar que a maioria das características e competências de um Consultor se aplica ao perfil e as qualificações de um Secretário Executivo. Atentas a está análise é possível ter a pergunta problema desta referida pesquisa: **“O Profissional de Secretariado Executivo pode atuar na área de Consultoria?”**

1.2 Justificativa

A Consultoria Empresarial é uma prestação de serviço que está crescendo de maneira exponencial e é uma tendência de atuação para o Profissional de Secretariado Executivo, com isso este trabalho visa compreender a atuação do Profissional de Secretariado no âmbito da Consultoria. A transformação do Profissional de Secretariado vem quebrando paradigmas em relação a sua atuação no mundo dos negócios, pedindo de forma insistente novas posturas a esse profissional e tornar-se consultor é uma delas (GIORNI, 2019).

Segundo Oliveira (2007), o mercado de Consultoria Empresarial está sendo preferência de trabalho de jovens formados, pela possibilidade rápida de evolução de conhecimentos e a percepção do crescimento da Consultoria em relação aos demais negócios.

Acredita-se que o resultado desta pesquisa contribuirá para promover a importância da Consultoria Empresarial, evidenciando a atuação do Profissional de

Secretariado Executivo nesta função, o profissional por apresentar as características de um consultor pode exercer com igual capacidade esta função.

1.3 Objetivos

Conforme o problema de pesquisa apresentado anteriormente, o presente trabalho é constituído pelos seguintes objetivos:

1.3.1 Objetivo Geral

Evidenciar a atuação do Profissional de Secretariado Executivo na área da Consultoria Empresarial.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Demonstrar as competências e qualificações do Profissional de Secretariado Executivo;
- Apresentar a Consultoria como uma ferramenta estratégica de desenvolvimento empresarial;
- Destacar o secretariado remoto no âmbito da Consultoria Empresarial.

1.4 Estrutura do Trabalho

A presente monografia está estruturada em forma de 4 seções dispostos da seguinte forma:

Seção 1 - é constituído de uma breve apresentação introdutória sobre a Consultoria Empresarial e o Profissional de Secretariado Executivo, seguido pela apresentação da problematização, justificativa, objetivo geral e específicos da pesquisa.

Seção 2 - apresenta os procedimentos metodológicos adotados para proceder a pesquisa, limitando-se ao objeto de estudo, que descreve: o método de abordagem, a classificação da pesquisa e a coleta de dados.

Seção 3 - traz a apresentação de conceitos através de uma fundamentação teórica ampla, que se subdivide-se em: Competências e Qualificações do Profissional de Secretariado Executivo; Consultoria como Ferramenta Estratégica de Desenvolvimento Empresarial; Secretariado Remoto no Âmbito da Consultoria Secretarial e Atuação do Profissional de Secretariado Executivo em Consultoria Empresarial.

Seção 4 – expõe as considerações finais da pesquisa.

Por fim, são apresentadas as referências bibliográficas de conteúdos utilizados como procedimento de pesquisa para obtenção dos dados.

2. METODOLOGIA

2.1 Método de Abordagem

De acordo com Gil (2002), a metodologia apresenta as técnicas seguidas para a elaboração de uma pesquisa, descrevendo como os dados foram obtidos com base em sua individualidade. Este trabalho caracteriza-se como dedutivo, partindo de uma premissa geral para a particular, sendo um procedimento baseado em conteúdos verdadeiros e incontestáveis, chegando em conclusões por meio da lógica (PRODANOV E FREITAS; ZANELLA, 2013).

2.2 Classificação da Pesquisa

2.2.1 Quanto à Natureza

A presente pesquisa classifica-se sob o ponto de vista da sua natureza como básica, que, segundo Prodanov e Freitas (2013), tem como objetivo gerar novos conhecimentos, sem a necessidade de aplicação prática. Os autores ainda mencionam que esses novos saberes são de interesse universal.

2.2.2 Quanto ao Problema

Quanto à abordagem do problema, classifica-se como qualitativa. De acordo com Prodanov e Freitas (2013), esta abordagem não utiliza métodos estatísticos em sua realização, a coleta de dados é feita de maneira descritiva.

2.2.3 Quanto aos Objetivos

Foi utilizada a pesquisa exploratória para classificação quanto aos objetivos. Buscando a familiaridade com o problema, com vistas em torná-lo sem ambiguidades e buscando a formulação de hipóteses, a pesquisa exploratória contribui com um planejamento elástico, uma vez que tal estudo pode ser realizado sobre diferentes aspectos relativos ao presente estudo (GIL, 2002).

2.2.4 Quanto ao Procedimento Técnico

Quanto aos procedimentos técnicos para a elaboração do presente estudo, foram realizadas pesquisas bibliográficas, utilizando-se de materiais já publicados anteriormente, que são responsáveis por guiar diretamente para uma complexa fonte de conhecimento e informações (GIL, 2002). Os pesquisadores realizaram a observação da autenticidade destes materiais, que segundo Prodanov e Freitas (2013), podem apresentar falta de conexão ou contradição de ideias, tendo que passar por uma crítica avaliação por parte dos pesquisadores.

2.3 Coleta de Dados

De acordo com Prodanov e Freitas (2013, p. 97), a coleta de dados é a fase em que será definido como irá ser realizada a pesquisa para obter as informações, tendo como finalidade “descobrir respostas para determinada questão-problema”. O levantamento de fontes para elaborar o contexto do presente trabalho foi realizada por meio de consultas em: teses e dissertações, periódicos científicos, anais de encontro científico, livros, bibliotecas virtuais como SciELO e sites de literatura acadêmica como Google Acadêmico.

3. COMPETÊNCIAS E QUALIFICAÇÕES DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Nas últimas décadas o Profissional de Secretariado Executivo teve que se adaptar às novas transformações do mercado de trabalho, pois com os avanços tecnológicos inseridos às corporações, as atividades exercidas por ele tiveram grande evolução e seu perfil passou a ser de um profissional qualificado e de grande importância, definindo metas e rentabilidade junto às organizações (KLOSS et al., 2018).

O Profissional de Secretariado ingressa no século XXI com um perfil de atuação completamente inverso ao anterior devido a transformações motivadas pela globalização no âmbito organizacional e a carência por profissionais preparados, que demandam inúmeras habilidades e competências (ALCÂNTARA; PEREIRA, 2017).

A demanda por profissionais cada vez mais instruídos de conhecimento tem crescido consideravelmente. Com a competitividade e exigências do mercado de trabalho, o profissional que se destaca é aquele com múltiplas habilidades e competências e apto a acompanhar esse mercado (PAES et al., 2015).

A profissão de Secretariado conseguiu aos poucos acompanhar o mercado de trabalho, porém com aptidão, desenvolvendo sua própria história, denominando assim, “um legado digno de orgulho tanto no cenário brasileiro quanto no mundial” (GARCIA; D’ELIA, 2005, p. 9).

Essa profissão se desenvolveu, se concretizou e se expandiu tanto no cenário econômico quanto no político por sua flexibilidade em permitir o envolvimento de pessoas e informações. Em muitos países o conceito “secretária” denominou-se “assistente” devido a ascensão da profissão e suas funções exercidas anteriormente passaram a ser desenvolvidas em diversas áreas da empresa, titulando esse profissional como um agente facilitador dentro das organizações (DUTRA, 2010).

Portanto, os Profissionais de Secretariado Executivo trabalham em parceria com seus gestores e sua equipe, tornando necessária a visão estratégica e outras habilidades e competências, para orientar e agir com diferentes colaboradores que estão sob seu comando, “priorizando atividades, gerenciando informações, compreendendo os objetivos e metas a serem alcançados e se comprometendo com a organização” (DUTRA, 2010, p. 19).

Amorim e Serafim (2020), acreditam que a maior parte dos Profissionais de Secretariado Executivo na gestão secretarial, realizam na prática a aplicabilidade do “design thinking” – forma diferenciada de se pensar para solucionar problemas corporativos do dia a dia – por ser considerado um profissional de perfil multidisciplinar, empatia e com visão holística da organização ele consegue detectar os verdadeiros obstáculos, motivos e impactos, e busca por soluções inusitadas procurando ser o mais assertivo possível através de suas experiências e conhecimentos obtendo resultados surpreendentes, assim compreendendo melhor os funcionários, clientes e fornecedores.

Segundo os mesmos autores (p. 372), para se tornar um “design thinker” é necessário pensar como um design e a definição desse termo é definida como:

(...) uma atividade criativa cujo objetivo é estabelecer as qualidades multifacetadas de objetivos, processos, serviços e seus sistemas em ciclos de vida completos. Portanto, Design é o fator central da humanização inovadoras de tecnologias e o fator crucial de intercâmbio cultural e econômico.

Sendo assim, o Profissional de Secretariado Executivo é um “design thinkers” por natureza, pois a forma de pensar, dirigir e praticar sua gestão é igual ao pensamento de um design, criativo, qualitativo, inovador e que dá muita atenção aos detalhes para fazer a diferença (AMORIM E SERAFIM, 2020).

3.1 Conhecimentos e Habilidades do Profissional de Secretariado

A Resolução do Conselho Nacional de Educação e Câmara de Educação Superior (CNE/CES), nº 3, de 23 de junho de 2005 no Art. 4º, formaliza que o curso de graduação em Secretariado Executivo tem o dever de desenvolver competências e habilidades durante sua formação para que os profissionais possam atuar no mercado de trabalho, com:

- I - Capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações;
- II - Visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e intersetoriais;
- III - exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção;
- IV - Utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais;

- V - Habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão;
- VI - Domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais;
- VII - Receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia;
- VIII - Adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções;
- IX - Gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários;
- X - Gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais;
- XI - Capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos;
- XII - Eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações; e
- XIII - Iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional (ANTUNES et al., 2019, p. 4).

As competências do Profissional de Secretariado são definidas como uma visão ampla de mercado e da organização, ver mais do que o possível, ver o que os outros não veem, ou seja, visão macro de mercado. O profissional deve estar atento às transformações e inovações tecnológicas, adquirindo conhecimentos para acompanhar as mudanças. É capacitado para abordar e tomar decisões sobre conteúdos relacionados a diversas áreas da empresa, exclusivos a sua área de atuação.

A autora Giorni (2019, p. 37), complementa afirmando que o Profissional de Secretariado deve “apresentar visão geral e humanística; postura analítica, interpretativa e crítica que assegure a administração de processos e de pessoas, tomada de decisão e gestão inerentes às Organizações”. Saber se adaptar às mudanças e ser flexível às variadas situações e sempre estar se qualificando para atender as demandas de mercado.

O novo Profissional de Secretariado dispõe de habilidades predeterminadas, como: a comunicação assertiva, tratando-se de uma comunicação clara e sem ruídos dentro das organizações; o relacionamento interpessoal, ênfase em se relacionar com as pessoas dentro do ambiente corporativo; a capacidade de resolver conflitos no ambiente de trabalho de forma eficaz; trabalhar em conjunto, ouvir e ajudar a equipe faz toda diferença na construção de resultados; liderar uma equipe e delegar tarefas; solucionar problemas; autonomia para tomar decisões, e aperfeiçoamento da qualidade e produtividade do trabalho.

Dutra (2010), ainda ressalta que hoje o profissional se destaca dentro das organizações como um agente facilitador e multiprofissional, desenvolvendo parcerias através de seus conhecimentos em conteúdo corporativo, a fim de alcançar objetivos e metas.

Antunes (2010), destaca que algumas disciplinas são fundamentais para a formação das competências essenciais do profissional de Secretariado Executivo. Com base em uma pesquisa realizada pela autora, algumas disciplinas se destacam na formação do profissional como consultor:

Quadro 1- Disciplinas que contribuem para a construção da competência essencial do Profissional de Secretariado em Consultoria Secretarial

| | |
|--|------------------------------------|
| Tecnologia da Informação e Comunicação | Marketing Pessoal |
| Introdução às Relações Públicas | Ciências Contábeis |
| Teoria da Comunicação | Comunicação Organizacional |
| Comunicação, Expressão e Oratória | Pensamento Econômico Contemporâneo |
| Processo Decisório | Língua Portuguesa |
| Redação Empresarial | Ética Profissional |
| Gestão Secretarial | Produção de Textos |

Fonte: adaptação de Antunes (2010)

De acordo com Kloss et al. (2018), as características desse profissional concedem a ele um comportamento analítico, interpretativo e crítico, auxiliando na condução, no comportamento organizacional e nas tomadas de decisões.

Contudo, o Profissional de Secretariado Executivo tornou-se uma peça-chave na organização por apresentar a uma postura de gestor atendendo as demandas do mercado globalizado (DUTRA, 2010).

4. CONSULTORIA COMO FERRAMENTA ESTRATÉGICA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

A Consultoria é um serviço oferecido por um profissional ou empresa, para um cliente que deseja identificar, analisar e solucionar problemas em áreas específicas da organização. Segundo Giorni (2019, p. 24), a Consultoria é definida como “uma relação de conhecimento e ajuda que se estabelece entre a organização-cliente e o consultor. E esse processo de ajuda ocorre quando as pessoas desejam algum tipo de mudança”.

O mercado atual está em transformação, com uma concorrência acirrada em todos os segmentos de negócios, abalando as estruturas da empresa, com isso, a Consultoria surge para promover ações que ajudem a empresa a se manter em um mercado tão enérgico e exigente. Giorni (2019), aborda que é a Consultoria que possibilita a fidelização de clientes, acompanhando as novas técnicas e metodologias de gestão empresarial, tendo condições de implementá-las na empresa. Segundo Schmitz, Battisti, Santos (2015, p. 25):

O mercado atual encontra-se em constante mudança: surgem novas tecnologias, novos produtos, novos concorrentes, e, muitas vezes, os empresários e colaboradores não estão preparados para acompanhar o ritmo dessas tendências, não possuem conhecimento necessário para colocá-las em prática, atualizarem-se e manterem-se competitivos frente aos concorrentes, ou até mesmo lhes falta o tempo para sua execução.

Para Crocco e Guttman (2005), com um ambiente cada vez mais complexo e a falta de condição e tempo para conhecer o mercado, é necessário a aquisição de conhecimento, atualização e adaptação intensa e rápida, garantindo que o profissional de Consultoria é de grande necessidade para as empresas. As organizações muitas vezes não apresentam contornos definidos para um problema, não sabendo realizar uma avaliação das causas e consequências de uma determinada situação, surgindo a expectativa de que o Consultor Empresarial possa determinar os fatores, as implicações e alternativas para solucionar o problema.

De acordo com Oliveira (2007), a Consultoria Empresarial é um processo realizado por um agente de mudança externo à empresa, que assume responsabilidade de auxiliar os executivos a tomarem as melhores decisões, mas não tem controle direto. Para Crocco e Guttman (2005, p. 6), a responsabilidade de

auxiliar “significa não ter controle sobre a situação, sobre a decisão. A autoridade ou liberdade de decisão não existe, cabendo exclusivamente ao cliente”.

O Consultor atua como um agente de mudanças na empresa-cliente. Este profissional desenvolve comportamentos, atitudes e processos que favorecem a proatividade e interatividade com os fatores do ambiente organizacional, também chamado de agente de desenvolvimento organizacional, podendo ser interno ou externo à empresa. Ainda de acordo com o autor, produzir mudanças dentro da empresa-cliente origina em novos papéis, missões e negócios, interações hierárquicas e níveis de responsabilidade (OLIVEIRA, 2007)

Para Crocco e Guttmann (2005, p. 8), Consultoria é:

Um processo interativo, executado por uma ou mais pessoas, independentes e externas ao problema em análise, com o objetivo de fornecer aos executivos da empresa-cliente um ou mais conjuntos de opções de mudanças que proporcionem a tomada de decisão mais adequada ao atendimento das necessidades da organização.

Weinberg (1990, p. 21), define a Consultoria como a “arte de influenciar pessoas que nos pedem para fazê-lo”. Partindo do mesmo pensamento, Block (2001), define que o profissional de consultoria com suas qualidades exerce o poder de influenciar pessoas, grupos e organizações.

O serviço de Consultoria dentro das organizações promove a potencialização dos resultados, executando ações de mudanças para suprir as demandas de mercado e as necessidades do cliente. Este serviço é visto como um meio para obter melhoria dos processos, diminuir custos e otimizar os recursos materiais e humanos (LINS, 1999).

A fim de atender as expectativas e necessidades do cliente o Consultor assume o compromisso e condição de aprimoramento dos fatores no ambiente organizacional, fazendo com que o nível estratégico tome decisões corretas e proativas (GIORNI, 2019).

A tomada de decisões corretas feitas pelos administradores é essencial para o funcionamento adequado de uma organização, com isso, suas tarefas devem ser bem alinhadas para não ocorrerem falhas no seu desempenho. Para Oliveira (2007) decisões são um conjunto de oportunidades que determinam possibilidades de chegar ao resultado almejado. Segundo Abreu, Teles e Santos (2008), tarefas com falhas em seu processo, causam altos prejuízos à organização, tendo os executivos que estudar

ações para poderem contribuir com questões administrativas. Para Carvalho (2011), as decisões que a alta gerência toma contribuem com a sobrevivência da empresa e dos demais envolvidos com ela, como o quadro de funcionários, seus acionistas e fornecedores e seus clientes.

Oliveira (2007), aborda que o consultor contribui com os executivos da empresa-cliente nas tomadas de decisões em nível estratégico, tático e operacional, tornando esse atributo umas das características mais importantes do profissional de Consultoria.

De acordo com Schein (2008), ser consultor é atender as necessidades, abordando meios para facilitar a resolução do problema encontrado, mas não cabe ao consultor participar diretamente da implantação das ações demandadas para a solução do problema real. O Consultor apenas auxilia o nível estratégico na tomada das decisões corretas por meio do projeto desenvolvido para a empresa. Giorni (2019), diz que este profissional apenas implanta as soluções, mas cabe ao executivo da empresa-cliente realizar a prática efetiva dessas ações.

Portanto, o consultor concede conselhos, fornece direção, esclarece dúvidas, escuta dilemas para então sugerir uma resolução para a situação, seja pessoal ou profissional. Para Mocsányi e Sita (2013), existem as empresas que apresentam mudanças e as que morrem, com isso, os serviços de Consultoria contribuem com as empresas que desejam mudar, atuando como um médico nas organizações, diagnosticando os problemas e prescrevendo medicamentos, mas não possui o poder de forçar a empresa a tomar.

4.1 Origem da Consultoria

A palavra Consultoria vem do Latim *Consultare*, que significa dar ou receber conselhos, aconselhar e ser aconselhado (GIORNI, 2019). Segundo Block (2013), quando damos conselhos a alguém e está pessoa deve fazer uma escolha, ou quando mesmo não tendo controle direto sobre uma pessoa e desejamos que nos ouçam e sigam o conselho, existe uma situação de Consultoria.

A Consultoria em sua abordagem é considerada por muitos como uma ferramenta recente, mas ao analisar as origens é possível perceber que essa profissão já existe em sua forma informal desde os primórdios. Pereira (1999, p. 40), diz que baseados na “observação sistemática e inteligente dos fenômenos naturais

desenvolviam os primitivos Consultores a base de seu saber”, citando como exemplo os magos chineses e o Oráculo de Delfos.

De maneira informal, a prática de Consultoria já está presente desde a antiguidade. Alves, Dias e Monsorens (2015), citam que na antiga Grécia os sacerdotes, que possuíam autoridade e conhecimento, realizavam a Consultoria quando davam conselhos as pessoas menos instruídas. Quintella (1994) diz que, com base em registros históricos, o primeiro consultor executivo foi Arão, irmão de Moisés, mas, alguns consideram Jetro, que aconselhou Noé na construção da arca.

Crocco e Guttman (2005), trazem exemplos de outras abordagens históricas, como os druidas que aconselhavam os chefes das aldeias celtas, os rabinos, semelhante aos druidas, davam conselhos aos fiéis, interpretavam escrituras e resolviam disputas. Essas passagens históricas visam a atividade da Consultoria de forma rudimentar, quando o Estado era absolutista, formado por artesãos e comerciantes.

Com o passar do tempo e a evolução das relações, cada vez mais as atividades são segmentadas, pois o Estado se modifica, deixando de ser absoluto, iniciando-se o processo de criação de indústrias e de prestação de serviços, fazendo que as mudanças sejam percebidas de forma cada vez mais intensa e rápida (CROCCO; GUTTMAN, 2005, p.13)

Analisando o cenário brasileiro, pode se observar que a Consultoria já existe de forma informal desde a Corte Imperial, o autor Quintella (1994), menciona que D. João VI, ao implantar a Corte do império mundial luso no Rio de Janeiro, favorece o desenvolvimento da capital e fez se necessário a contratação de inúmeros consultores, D. Pedro II também contratou com certa frequência consultores nacionais e internacionais para a implementação de inúmeros projetos.

Giorni (2019, p. 27), cita que somente no século XX a Consultoria no Brasil, predominante no Rio de Janeiro, se desenvolveu “em meados dos anos 1960 expandiu-se para outras capitais, devido ao crescimento do parque industrial e à globalização da economia”.

A Consultoria como é conhecida atualmente surge no final do século XIX e início do século XX. Dois países foram locais de origem deste serviço, a Inglaterra e os Estados Unidos.

O autor cita em ordem cronológica as primeiras empresas de Consultoria: Nos Estados Unidos, em 1886, a Arthur D Little; 1906, Ernst e Arthur Young & Company;

1914, Booz Hallen & Hamilton; 1913, Arthur Andersen; 1926, Mckinsey; e na Inglaterra, em 1849 houve a fundação da Price; 1854 a Coopers (DONADONE, 2001).

A Segunda Guerra Mundial propiciou a forma de Consultoria que conhecemos atualmente, após a guerra o “governo norte-americano se viu obrigado a contratar os serviços de Consultoria para reorganizar o setor militar, com isso ampliou-se para o resto do mundo” (ALVES; DIAS; MONSORES, 2015).

A Consultoria, que em seus primórdios surge de maneira informal para aconselhar pessoas, com o tempo passa a ser considerada de forma sistematizada. Giorni (2019), diz que a Consultoria começa a ser sistematizada com o desenvolvimento da administração científica, tendo como primeiro pensador Taylor, que procurava otimizar a produção com a medição e administração das tarefas dos trabalhadores.

Segundo Oliveira (2007, p. 7), a “consultoria empresarial é um dos segmentos de prestação de serviços que mais têm crescido no mundo”. É compreendida como uma ajuda a atingir o objetivo de ter melhores resultados e trazer prosperidade ao negócio em aspectos econômicos, tecnológicos e humano (GIORNI, 2019).

4.2 Problemática Conceitual: Consultoria, Assessoria e Coaching

Os termos Consultoria, Assessoria e Coaching são métodos de trabalhos que auxiliam na resolução de problemas nas organizações, tendo como foco o crescimento dos resultados, ambos são constantemente associados pela similaridade nas funções, entretanto são processos diferentes.

De acordo com Giorni (2019, p. 103), a “Consultoria analisa os impasses da empresa-cliente” e a “Assessoria irá auxiliá-la nos assuntos específicos e gerais, bem como informar as atividades do dia a dia da Organização”. Já de acordo com o Presidente da Sociedade Latino-Americana de Coaching, Sullivan França (2017), o coaching se difere de outros métodos pois não diz e nem apresenta soluções para o cliente, mas, busca potencializar o profissional para atingir seus objetivos.

Oliveira (2007), aborda que a Assessoria não tem como base um projeto específico, provocando duas situações: abordagem ampla, resultante em uma análise e debate sem foco resultante em um resultado sem avaliação adequada, e a ausência do foco em metodologias e técnicas administrativas, apresentando ao assessor dificuldades em demonstrar suas competências.

Para Giorni (2019), o consultor entende a empresa e sua cadeia produtiva, utilizando de seus conhecimentos para formular estratégias e projetos para a empresa. Já o assessor fornece informações e alerta sobre cuidados a serem tomados, é geralmente um membro da organização e ajuda no planejamento a curto, médio e longo prazo.

Os serviços de Coaching buscam desenvolver as próprias competências humanas dos indivíduos, estimulando a pessoa/cliente a aplicar o conhecimento adquirido através do treinamento, o que agrega pontos positivos para a organização, que irá contar com um profissional com elevado potencial, motivado e produtivo (O'NEILL, 2001). De acordo com Reis (2008), o Coaching auxilia as pessoas a atingirem os seus objetivos, buscando no aumento da dedicação e entusiasmo a transformação de seus desafios em ações.

Com o foco em auxiliar à empresa a assessoria busca o intercâmbio com o cliente, assistindo-o em assuntos gerais ou específicos. Diferente da Consultoria, reproduzida a partir de metodologias e técnicas administrativas, a assessoria é mais abrangente, não tendo um plano exclusivo de realização (RODRIGUES, 2005).

Portanto, é possível observar que as atividades de Consultoria, Assessoria e Coaching são distintas, mas que se assemelham pela característica de gerar mudanças positivas nas organizações que as contratam, transformando a visão delas através de profissionais capacitados a atender as demandas por resultados.

4.3 Consultoria Externa e Interna

Conhecer as diferenças, vantagens e desvantagens da Consultoria externa e interna, é um dos passos que devem ser seguidos na contratação deste serviço. Pois, a escolha do melhor método possibilita a implementação de ações de mudanças de forma segura e ágil na empresa-cliente.

O Consultor Externo, se refere a um profissional autônomo que não possui vínculos empregatícios com a empresa-cliente, como não está inserido de forma direta na rotina da organização, ele não sofre influências internas, apresentando uma visão individualizada do problema a ser solucionado (GIORNI, 2019). O consultor externo também pode ser associado a uma empresa que atua no ramo de Consultoria ou a

uma cooperativa (RODRIGUES, 2005). Segundo Oliveira (2007), apenas o consultor externo exerce integralmente a sua função, pois não está envolvido com o dia a dia da empresa-cliente.

Existem algumas vantagens e desvantagens que devem ser analisadas referente a consultoria externa. Os autores Giorni (2019) e Oliveira (2007), seguem o mesmo pensamento referente a estas relações:

Quadro 2 - Vantagens e Desvantagens do Consultor Externo

| Vantagens | Desvantagens |
|---|--|
| O profissional não possui vínculos com a empresa, tendo maior imparcialidade, podendo correr riscos ao se expressar | Não está presente diariamente na empresa |
| Possuí ampla experiência, pois atua em várias organizações | Seu grau de conhecimento da organização é baixo |
| É mais bem aceito pela alta administração | O acesso informal as pessoas, grupos e equipes é menor |

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Giorni (2019) e Oliveira (2007)

A Consultoria Interna pode ser definida com base nas citações de Block (2001), Giorni (2019), Oliveira (2007) e Rodrigues (2005). Para Block (2001), o consultor interno está presente na hierarquia e políticas da empresa, tornando sua atuação de risco, suas ações podem ser vistas de forma negativa, pois vão ao contrário da forma de atuação da empresa. Giorni (2019), diz que é o profissional que convive diariamente na empresa, tendo envolvimento próximo com o problema. Oliveira (2007), aborda que este é um profissional que já atua na organização, prestando serviços para vários setores. Rodrigues (2005) define que é um profissional que atua na empresa, porém não tem como ramo de atividade essencial a Consultoria.

Como na Consultoria externa, a Consultoria interna também apresenta vantagens e desvantagens. Seguindo o pensamento dos autores Giorni (2019) e Oliveira (2007), representamos no quadro abaixo estas condições.

Quadro 3 - Vantagens e Desvantagens da Consultoria Interna

| Vantagens | Desvantagens |
|--|--|
| Está presente diariamente na empresa | Menor experiência na área de consultoria |
| Fácil comunicação entre os demais, por fazer parte do quadro de funcionários | Pouca liberdade de atuação, pois apresenta maior relacionamento pessoal com os demais funcionários |
| Conhece a organização de forma ampla | Pouca aceitação da alta administração |

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Giorni (2019) e Oliveira (2007)

Existem vantagens e desvantagens nas duas formas de atuação da Consultoria, algumas empresas buscam trabalhar em conjunto com o consultor externo e com o interno, a fim de complementar a operação, unindo conhecimentos e vivências de profissionais com visões diferentes para a solução de um mesmo problema a ser executado. Para a empresa que possui o consultor interno em seu quadro de funcionários deve trabalhar ao mesmo tempo com ambos os profissionais, para melhor usufruir das contribuições que eles irão oferecer com sua atuação (OLIVEIRA, 2007).

É possível perceber que as vantagens do consultor externo suprem as desvantagens do consultor interno, e assim mutualmente (OLIVEIRA, 2007). A Consultoria Externa é considerada a melhor a ser contratada, com base na maior experiência em diferentes empresas e áreas de Consultoria. Entretanto, a Consultoria Interna pode ser fundamental para resolução de problemas na organização, com base no tipo de Consultoria que ela admite, ambos os tipos de atuação, seja externo ou interno são decisivos para a organização, sendo definidos a partir do tipo de Consultoria que mais se adapta a empresa-cliente (GIORNI, 2019).

4.4 Consultoria e sua Tipologia

A empresa-cliente que deseja contratar os serviços de Consultoria deve escolher o melhor tipo, para atender com maestria as necessidades e problemas que ela está tentando solucionar. Segundo Oliveira (2007), a empresa-cliente deve contratar apenas um tipo de Consultoria para não ser gerado conflitos entre as partes.

As Consultorias podem ser classificadas conforme sua estrutura em: Consultoria de Pacote e Artesanal e quanto à amplitude em: Consultoria Especializada e Total Integrada.

a) Consultoria de Pacote

Foi muito utilizada no Brasil, nas décadas de 60 e 70, quando as empresas multinacionais de auditoria também estavam atuando no ramo de Consultoria. Atualmente, este tipo de serviço está sendo pouco solicitado, pelo fato de as empresas-clientes não terem claros em seu propósito os resultados que almejam cobrar durante e ao fim dos serviços contratados (OLIVEIRA, 2007). Giorni (2019), considerada que este tipo de Consultoria não está sendo utilizado pois é um processo pré-estabelecido, com os mesmos planos de ações para todas as empresas, sem diferença de projetos, formulários e fórmulas. Mesmo em queda, a Consultoria de Pacote é procurada quando se trata de segmentos específicos (RODRIGUES, 2005).

Este tipo de Consultoria é comparado a um “desenho metodológico específico, genérico e abrangente”, o profissional faz uso de uma metodologia já testada anteriormente, não possibilitando uma flexibilidade na estrutura, o que impede a adequação das ações com base na realidade na empresa contratante, acreditando que ela é que deve mudar para se adaptar ao método (CROCCO; GUTTMAN, 2005, p. 81).

A Consultoria de Pacote apresenta uma negociação mais lenta, normalmente feita pela média administração sendo alvo de resistência em sua contratação, desenvolvimento do projeto e na implementação, a Consultoria de Pacote tem um processo mais ágil e com um serviço de menor custo, porém o cliente que optar por esse tipo deve ter consciência de que ela não se preocupa com as mudanças que devem ser realizadas atualmente para alcançar a mudança futura desejada (OLIVEIRA, 2007).

b) Consultoria Artesanal

Este tipo de atuação busca atender especificamente cada necessidade da empresa, criando soluções particulares para suprir os desejos do cliente, o consultor descarta o uso de metodologias específicas, adaptando, modificando e combinando a

metodologia sob medida para o contratante, a fim de atingir os melhores resultados a partir das adaptações para atender a realidade da empresa (CROCCO; GUTTMAN, 2005).

Os modelos de metodologia e técnicas aplicadas pelo consultor, recorrem de trabalhos anteriormente realizados por ele, tendo este conhecimento e experiência adquiridos como um meio para pesquisa, a fim de usá-lo para identificar problemas na empresa, adaptando o modelo de implementação com o seu atual contexto, utilizado um longo tempo de análises para a tomada de uma decisão, que terá suas ações rapidamente consolidadas, este modo de agir é comparado ao modelo de decisões usados pelos japoneses (OLIVEIRA, 2007).

Giorni (2019), destaca que a Consultoria Artesanal traz vantagens para a empresa-cliente. Como os envolvidos participam de toda a discussão referente ao processo, eles apresentam um amplo conhecimento sobre o assunto, gerando rapidez na elaboração das ações para implementação na empresa, menor resistência às mudanças propostas e independência da empresa-cliente, que com base no conhecimento adquirido pelos envolvidos, pode dirigir a implementação do projeto sem a presença do consultor.

c) Consultoria Especializada

A Consultoria Especializada vem apresentando amplo crescimento nos últimos anos, este tipo de Consultoria fica estática a uma ou poucas áreas de conhecimento, apresentando elevada qualidade nos serviços prestados pelo consultor, que tem seu foco e experiência no assunto (OLIVEIRA, 2007). O consultor que irá realizar os serviços na Consultoria Especializada, atua somente dentro da área que está sendo abordada, não sendo considerada uma restrição de atuação e sim, uma definição de foco (CROCCO; GUTTMAN, 2005).

A contratação passa por uma demorada negociação realizada pela média administração, onde se encontram os níveis com maiores necessidades de solução.

O longo processo é recompensado com serviços desenvolvidos rapidamente e com baixo custo, contudo é importante que a empresa-cliente esteja com o assunto bem definido e que realize uma avaliação do consultor especializado, para que a organização obtenha resultados positivos e um serviço de qualidade (OLIVEIRA, 2007). Para Giorni (2019), ao contratar uma Consultoria Especializada a empresa-

cliente pode treinar seus colaboradores em tempo real, não necessitando aguardar o fim dos serviços de Consultoria para os envolvidos poderem colocar em prática as ações desenvolvidas pelo consultor.

d) Consultoria Total

Também conhecida como Consultoria Total Integrada, é o tipo de serviço presente em quase todas as empresas-clientes, atuando de forma integrada e abrangendo praticamente todas as atividades de determinadas áreas e setores da empresa (GIORNI, 2019). Segundo Oliveira (2007), quando uma empresa-cliente deseja realizar a contratação do serviço de Consultoria Total, é importante que ele tenha como foco a Consultoria Total Integrada, pois conta com uma ampla diversidade de metodologias e técnicas administrativas que possibilitam uma sinergia entre consultores.

Por envolver praticamente todas as atividades da empresa-cliente, a contratação é realizada pela alta administração que tem conhecimento total da empresa. Após a negociação que é caracterizada como rápida e de baixo nível de resistência, o consultor ao desenvolver o projeto apresenta um contato frequente com a média administração, ampliando este contato apenas na fase de implementação, onde se envolve com toda a estrutura da empresa (CROCCO; GUTTMAN, 2005).

A Consultoria Total, realiza uma interligação entre os sistemas da empresa, facilitando a atuação em vários setores, otimizando o treinamento dos executivos e funcionários, atuando com a Consultoria do tipo integrada, é possível conduzir a empresa-cliente a realizar investimentos menores (OLIVEIRA, 2007). Quando a empresa-cliente estiver realizando a contratação é necessário que ela tome precauções como: verificar se existe interligação entre as metodologias e verificar se a existência de consultores especialistas, com ampla experiência e conhecimento no assunto (CROCCO; GUTTMAN, 2005).

5. SECRETARIADO REMOTO NO ÂMBITO DA CONSULTORIA SECRETARIAL

5.1 Trabalho Remoto, Teletrabalho ou Home-Office

Os serviços administrativos prestados externamente às empresas tiveram início em 1970, porém esse nicho de mercado mais conhecido como terceirização, foi pouco considerado devido à escassez da tecnologia. Somente em 1996 com o auxílio da internet a função de Assistente Virtual foi reconhecida (BALIEIRA, 2010).

A mesma autora descreve que a primeira Associação Global de Assistentes Virtuais nasceu em 1998 e esse apoio remoto à micro e pequenos empresários levou apenas uma década para obter um crescimento mundial.

De acordo com Costa, Chizzoni e Vaz (2019), a primeira organização a adotar o modelo de trabalho a distância, foi a Estrada de Ferro Penn, onde administravam seus funcionários que não pertenciam ao escritório de Chicago, através do seu próprio telégrafo, a organização controlava a mão de obra e o uso dos equipamentos.

Os mesmos autores afirmam que Jack M. Nilles é considerado o fundador do teletrabalho no ano de 1970.

Segundo Mello (1999), para que essa modalidade de teletrabalho venha a ter grandes resultados, supervisores, gerentes e funcionários precisam estar alinhados entre si, criando um equilíbrio organizacional, respeitando a cultura da empresa, a estratégia, seus papéis e processos.

O mesmo autor (p. 10), enfatiza que o teletrabalho são atividades que são exercidas em um local a parte ou em domicílio e destaca os aspectos favoráveis dessa modalidade como:

Maior capacidade de adaptação às mudanças ambientais; estímulo para as organizações analisarem a sua implantação com vistas a melhorar a produtividade e reduzir os custos com espaço e o absenteísmo; alavanca a tecnologia e os investimentos em pessoal, e assim, obtendo uma força de trabalho mais eficiente e confiável.

No Brasil, a lei que regulamenta o trabalho remoto dando os mesmos direitos do profissional assalariado é a Lei nº 12.551 de 15 de dezembro de 2011, de acordo com o artigo 6º da CLT. A legislação que sustenta o trabalho home-office garantindo os serviços prestados para terceiros, constam no seguinte artigo da CLT:

Art. 6º. Não se distingue entre o trabalho realizado no estabelecimento do empregador, e executado no domicílio de empregado e o realizado a distância, desde que estejam caracterizados os pressupostos da relação de emprego.

Parágrafo único. Os meios telemáticos e informatizados de comando, controle e supervisão se equipararam, para fins de subordinação jurídica aos meios pessoais e direitos de comando, controle e supervisão de trabalho alheio (BRASIL, 2011).

Segundo Balieira (2010, p. 18), cita que Assistente Virtual também pode ser denominado como: “Secretário Virtual, Secretário à Distância ou Secretário Remoto”, atuando dentro do seu próprio lar, cuja atividade conhecida como home-office.

A tradução da palavra home-office significa escritório em casa, sendo possível praticar ações até médio porte e é uma forma que as organizações têm de captar talentos dessa nova geração da atualidade (COSTA; CHIZZONI; VAZ, 2019).

Organizações que adotam o modelo home-office / teletrabalho tem como principal objetivo prosperar excelentes resultados e se destacam no mercado corporativo, beneficiando assim à empresa, seus colaboradores e a sociedade (MELLO, 1999).

5.2 Secretária Remota ou Assistente Virtual: A Profissão do Presente e do Futuro

No Brasil a profissão de Secretariado Remoto surgiu por volta de 2005, este profissional presta serviços em seu escritório virtual com autonomia de cumprir seus próprios horários e optar para quem trabalhar (TARALLO, 2017).

Quadro 4: A evolução do Escritório até a Assistente Virtual

| | |
|------|---|
| 1870 | Telefone, Máquina de Escrever e Papel carbono |
| 1880 | Mimeógrafo, Caixa registradora e Máquina de somar |
| 1890 | Máquina de estenografia |
| 1900 | Fita de duas cores para máquina de escrever |
| 1930 | Máquinas de escrever elétricas (primeiras versões) |
| 1950 | Transistores e Xerox |
| 1960 | Computadores com microchips |
| 1970 | Microcomputadores, Transmissão de fac-símile e Calculadoras eletrônicas |
| 1980 | Sistemas integrados e Softwares para computadores |
| 1990 | PCs, E-mail e Internet |
| 2000 | Aperfeiçoamento da tecnologia de reconhecimento de voz e Assistentes virtuais |

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Mello (1999)

De acordo com Tarallo (2017), secretária remota ou assistente virtual é uma profissão exercida por um Profissional de Secretariado que já trabalhou em empresas privadas na área administrativa ou auxiliando executivos.

A partir do momento que toma a decisão de atuar como Profissional de Secretariado Remoto com o objetivo de fornecer suporte aos clientes é válido deixar claro para si que trabalhar “para o cliente” não faz mais parte do contexto, mas “com o cliente”, estabelecendo uma cooperação entre ambos, pois toda atividade exercida por esse profissional, influenciará nos resultados do cliente (BALIEIRA, 2010).

Segundo Silva et al. (2018, p. 13), os benefícios dessa profissão além de conseguir atender uma quantidade abundante de clientes, é que esse profissional se torna dono do seu próprio negócio, então:

Esse profissional tem que se tornar um MEI (Microempreendedor Individual), porém ele também pode trabalhar para várias organizações ao mesmo tempo, para um único cliente ou fornecer seus serviços contratados por uma empresa.

O Profissional de Secretariado Remoto é digno de ser empreendedor, porém não basta apenas ter conhecimentos técnicos e sim conhecer a fundo o empreendedorismo (TARALLO, 2017).

A mesma autora complementa que a grade curricular que o Profissional de Secretariado traz em sua bagagem é de conhecimento em várias áreas. Então, para prestar esse serviço remoto com qualidade a seus clientes, esse profissional pode se especializar em apenas alguns serviços, adquirindo conhecimentos através de palestras, fóruns e cursos.

Segundo Balieira (2010), é importante saber em quais habilidades melhores se destacam para poderem oferecer os serviços de Secretário Remoto e assim atender às demandas dos clientes. Alguns dos serviços secretariais mais prestados remotamente são:

a) Serviços Administrativos ou Secretariais

É uma excelente oportunidade para quem já atuou na área de secretariado em determinada empresa, pois já possui habilidades como a organização de documentos

e reuniões, programação de viagens, criação de planilhas, gráficos, apresentações e e-mails. As empresas que não possuem uma área administrativa são as que mais solicitam as atividades de Secretários Remotos.

b) Digitação

Alta demanda por parte de empresas que confeccionam manuais e pela área da educação.

c) Tradução

O Secretário Remoto que domina outro idioma, terá a possibilidade de traduzir documentos ou atuar como intérprete.

d) Transcrição

Os profissionais que solicitam esse tipo de atividade, geralmente são psicólogos, terapeutas e advogados, passando o que é gravado durante a consulta para um documento.

e) Assistente Administrativo

Com uma bagagem de experiência nesse ramo, o Secretário Remoto que oferecer esse serviço será de extrema importância, na hora que houver a necessidade de realizar declaração de imposto de renda.

f) Assistente de RH

Irá exercer atividades relacionadas a processos como recrutamento de pessoas, folha de pagamento e benefícios dos colaboradores da empresa contratante.

g) Pesquisas na Internet

Muito solicitado pelos clientes, principalmente quando o contratante requer a criação ou atualização de blogs e outras ferramentas relacionadas.

h) Produção de Vídeos e Imagens

A necessidade desse tipo de serviço é desde a divulgação dos produtos e serviços dos clientes até videoclipes solicitados por empresas de eventos.

i) Marketing

As micro e pequenas empresas têm solicitado aos Secretários Remotos artes para a criação de logomarca, apresentações de produto e serviços, websites e para a confecção de cartões de visitas e folders.

j) Consultoria

Secretários Remotos também prestam serviços de Consultoria a grandes executivos.

Quadro 5: Vantagens e Desvantagens de ser um Assistente Virtual

| Vantagens | Desvantagens |
|---|--|
| Flexibilização de horário; | Carência de disciplina e organização que muitos profissionais possuem; |
| Trabalhar em sua própria casa; | Não gostar de trabalhar sozinho; |
| Autonomia de escolher como irá trabalhar sem precisar obedecer às normas organizacionais; | Não saber conciliar o lado profissional com a rotina do dia a dia; |
| Conciliar a vida profissional x familiar; | Insegurança em ter seu próprio negócio; |
| Estabelece seu próprio valor de serviço; | Engajar na profissão sem experiência; |
| Interagir com pessoas do mundo todo através de telecomunicações; | Interrupções de ruídos externos; |
| Menor agitação durante a realização dos trabalhos. | Perda de interesse na profissão. |

Fonte: Elaborado pelos autores com base em SILVA et al. (2018) e BALIEIRA (2010)

Segundo Tarallo (2017), motivação é o primeiro passo para iniciar a função de Assistente Virtual. Abrir seu próprio negócio seja ele sua única fonte de renda ou uma renda extra com a intenção de ter mais tempo para a família ou qualidade de vida, é essencial enfatizar que estar ciente que há muito conhecimento para ser adquirido nessa caminhada, é primordial para se tornar um excelente empreendedor.

Segundo Balieira (2010), é importante saber em quais habilidades melhores se destacam para poder oferecer os serviços de Secretário Remoto e assim atender às demandas dos clientes. Os serviços de Consultoria estão entre os serviços mais realizados por estes profissionais na modalidade remota.

Segundo a mesma autora, em geral, a grande parte dos Assistentes Virtuais/Secretários Remotos fornecem os serviços exclusivamente relacionados às áreas administrativas. Então, além das atividades comuns optar em atuar em algo específico com que mais se identifica se torna o elemento principal da Consultoria, pois as áreas são diversas, então é necessário ficar atendo às demandas do mercado virtual.

6. ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO EM CONSULTORIA EMPRESARIAL

6.1 Uma Opção de Carreira para o Profissional de Secretariado

A transformação do Profissional de Secretariado vem quebrando paradigmas em relação a sua atuação no mundo dos negócios, pedindo de forma insistente novas posturas a esse profissional e tornar-se consultor é uma das posturas solicitadas, esta vocação pode ser adquirida em suas atividades, podendo atuar somente nesta área (GIORNI, 2019).

O Art. 2º das Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Secretariado Executivo estabelece que:

§2º 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 (GIORNI, 2019, p. 23).

O Profissional de Secretariado é um profissional multifuncional, possuindo várias características ao seu perfil, o que lhe permite atuar como consultor, acompanhar as tendências de mercado e se inteirar do reflexo que trará para suas competências:

O Secretário possui uma formação multidisciplinar, necessária a todo Consultor. Para isso, ele conhece e estuda várias disciplinas em sua vida acadêmica, entre elas Administração, Marketing, Direito, Recursos Humanos, Projetos, Consultoria, Planejamento Estratégico, Economia, Projetos, Empreendedorismo, Idiomas (inglês, espanhol, etc.) e outras que lhe permitam identificar um problema na Organização em que atua e em seguida propor a sua solução (GIORNI, 2019, p. 168).

O Profissional de Secretariado começa a atuar como consultor quando, elabora diagnósticos de situações não adequadas à empresa, propõe mudanças, oferece aconselhamento diante de problemas encontrados, estuda com afinco o assunto a que se refere o problema, participa ou é responsável pela elaboração de projeto ou plano de negócio, traça metas, acompanha a implementação do projeto e promove mudanças (GIORNI, 2019).

Este profissional pode prestar serviços de Consultoria pois apresenta conhecimento na empresa, seu negócio, valores e sua missão. Além de planejar o seu trabalho e de sua equipe, gerenciar informações, relaciona-se com pessoas da organização e com clientes internos e externos, soluciona conflitos e problemas, conhece os sistemas da empresa, possui visão holística e é considerado um profissional multifuncional (GIORNI, 2019).

Com isso, fica comprovado que o profissional pode atuar como consultor, pois tem vocação para esta área e, também possui características básicas de um consultor pelo seu conhecimento, comportamento e habilidade (GIORNI, 2019).

6.1.1 Características do Profissional de Secretariado na Consultoria

Segundo Giorni, (2019) o novo perfil do Profissional de Secretariado vem conquistando cada vez mais o mundo dos negócios, se destacando como um profissional multifuncional que possui várias características podendo atuar no ramo da Consultoria.

A autora classifica essas características como, comportamentais, de habilidades e de conhecimento. Sendo as mais básicas que o Profissional de Secretariado tem em comum com o Consultor.

Características Comportamentais:

a) Cultura Geral

O Profissional de Secretariado é um elo dentro do seu ambiente de trabalho, pois se comunica constantemente com todos, então precisa estar apto para poder entender a diversidade cultural das pessoas que ali atuam (SCHUMACHER; PORTELA, 2009). Temos que entender as diferenças e não focar na igualdade (GIORNI, 2019).

O consultor precisa ter um bom relacionamento com as pessoas, saber lidar com a diversidade de cada uma para que ambas as partes possam estabelecer

confiança e respeito e assim ter participação nas tomadas de decisões (OLIVEIRA, 2007).

b) Negociador

O Profissional de Secretariado faz seu papel de negociador quando lhe é exigido dos executivos e clientes internos e externos a solução de problema (GARCIA; D'ELIA, 2005). Negociador, é considerado uma das habilidades e competências do novo perfil do Profissional de Secretariado (SCHUMACHER; PORTELA; BORTH, 2013).

O consultor é considerado negociador-vendedor e o executivo da organização negociador-comprador. Ambos com aspectos diferentes, porém com o mesmo objetivo, solucionar problemas (OLIVEIRA, 2007).

c) Confiabilidade

O Profissional de Secretariado exerce sua função junto aos executivos e demais profissionais como uma parceria. Atuar como parceiro, exige que ele tenha os mesmos propósitos com os demais, possuir competências para ajudá-los e principalmente confiança (MEDEIROS; HERNANDES, 2004). A confiabilidade é conquistada através do desempenho de produtos ou serviços e do relacionamento com clientes, cumprir o que promete gera satisfação e credibilidade ao cliente (SCHUMACHER; PORTELA; BORTH, 2013).

O consultor precisa passar confiança à empresa-cliente, fazer com que acredite nele e que reconheça que terá todo seu apoio para a obtenção de resultados, principalmente por se tratar de uma fase de mudanças (OLIVEIRA, 2007). “Confiança é uma demonstração de competência” (GIORNI, 2019, p. 52).

d) Saber Lidar com Erros

O Profissional de Secretariado está ciente que pode errar e está apto a encarar seus erros, pois é capaz de admiti-los e não se frustrar. Assim, evitando lamentações,

descontroles, achar culpados e se vitimizar (HERNANDES; MEDEIROS, 2004). Errar faz parte da qualificação profissional (GIORNI, 2019).

O consultor no desenvolvimento de suas atividades com a empresa-cliente, precisa reconhecer e aceitar seus erros, usar isso como um aprendizado e ser criativo para novas soluções (OLIVEIRA, 2007).

e) Lealdade

Seguir as normas, missão, visão e valores da organização é uma questão de lealdade (GIORNI, 2019). O Profissional de Secretariado precisa gerar resultados porque trabalha diretamente com executivos que tem o poder decisório. E gerar resultados é necessário saber quais os objetivos e metas, conhecendo a visão, missão e valores da organização (GARCIA; DÉLIA, 2005).

O consultor ao estabelecer seu plano de ação para obtenção de resultados, precisa estar condizente aos princípios e normas daquela empresa-cliente (GIORNI, 2019).

f) Assertivo

O Profissional de Secretariado precisa adquirir um comportamento assertivo sendo honesto, sincero, construindo uma imagem positiva, ouvir e fazer com que seja ouvido, prezar pela verdade, ter senso de responsabilidade e ter atitudes firmes diante das adversidades. A assertividade representa o profissional, pois é a firmeza diante das diversas situações que ele enfrenta no dia a dia das organizações que dá a ele uma postura de um profissional confiável (MAZULO; LIENDO, 2019). Segundo Garcia e D'Elia (2005, p. 74), "aquela pessoa que declara ou afirma algo de maneira positiva, direta e vigorosa, é assertiva".

É essencial que o consultor seja assertivo ao apresentar um diagnóstico à empresa-cliente, interagindo de forma clara e objetiva baseando-se em fatos e evidências, sendo verdadeiro e franco, pois o não ser assertivo pode ser devastador para sua carreira (CONCISTRÉ, 2012).

Características de Habilidades:

g) Tomadas de Decisões

De acordo com Medeiros e Hernandes (2004), o Profissional de Secretariado é o elo entre o poder decisório e os que realizarão certas decisões e na ausência dos mesmos é ele o tomador das decisões gerenciais, pois de acordo com Alcântara e Pereira (2017), esse profissional está inserido nesse meio, melhorando resultados em equipes, tornando-se uma figura essencial para a organização.

O papel principal do consultor é ser um agente externo ou interno à empresa-cliente com a intenção de aconselhar e auxiliar os executivos nas tomadas de decisões (BEZERRA et al., 2014).

h) Estratégico

A visão estratégica do Profissional do Secretariado é baseada pelo seu entendimento da missão, visão, valores, organograma e a hierarquia da organização, com isso ele obtém o máximo de informações auxiliando seu executivo a fim de alcançarem excelentes resultados, contudo, esse profissional é considerado um agente de resultados (KLOSS et al., 2018).

O consultor que possui pensamento estratégico, se destaca dos demais consultores. Raciocínio e lógica são adquiridos com o tempo e prática das atividades de Consultoria através do problema que é o ponto de partida até a solução da situação (OLIVEIRA, 2007).

i) Agente de Mudanças

O Profissional de Secretariado é um agente de mudança através da sua habilidade em administrar a comunicação interna entre colaboradores, executivos e clientes e por ter uma visão geral do ambiente de trabalho facilitando o andamento da organização (GARCIA; D'ELIA, 2005). Como agente facilitador, esse profissional precisa desenvolver a inteligência emocional, pois possibilitará a otimização de suas

ações aos executivos e facilitará as relações humanas da organização (PORTELA; SCHUMACHER, 2009). O profissional possui competência em antecipar mudanças e evitar futuros problemas, pois tem visão holística da organização, assim sendo considerado um profissional co-gestor (KLOSS et al., 2018).

O papel do consultor à empresa-cliente, é promover a mudança de maneira estratégica, exigindo dele capacitação, responsabilidades e interações com todo nível hierárquico, assim facilitando seu trabalho com todos os envolvidos (OLIVEIRA, 2007).

j) Intuitivo

O Profissional de Secretariado precisa ser intuitivo nas tomadas de decisões, sendo essa uma das qualidades do profissional (MEDEIROS; HERNANDES, 2004).

O consultor intuitivo consegue antecipar os acontecimentos nos processos decisórios (GIORNI, 2019).

k) Trabalhar em Equipe

O trabalho em equipe se define em duas ou mais pessoas trabalhando em conjunto pelo mesmo objetivo (SCHUMACHER; PORTELA; BORTH, 2013). Capacidade em se relacionar bem com todas as pessoas da organização, sejam elas internas ou externas, é uma das qualidades necessárias para o Profissional de Secretariado, a fim de trabalhar harmoniosamente com sua equipe (MEDEIROS; HERNANDES, 2004).

O consultor não fará seu trabalho sozinho, a equipe da empresa-cliente colocará em prática os resultados apresentados por ele, nesse sentido é necessária uma ampla interação entre todos (OLIVEIRA, 2007). Uma das habilidades do consultor é o trabalho em equipe (GIORNI, 2019).

l) Resolver Conflitos

Os conflitos estão presentes nas relações humanas e nas relações de trabalho (SCHUMACHER; PORTELA; BORTH, 2013). O Profissional de Secretariado em seu

ambiente organizacional atua como observador nas diferentes personalidades das pessoas com quem trabalha, a fim de adotar comportamentos adequados tomando posturas corretas diante dos conflitos que surgirão, estabelecendo relações humanas adequadas e satisfatórias (MEDEIROS; HERNANDES, 2004). De acordo com Portela e Schumacher (2009), se faz necessário o profissional possuir inteligência emocional para solucionar problemas e conflitos, facilitando a compreensão das emoções de si e dos outros.

O consultor trabalha com diversas pessoas e a ocorrência de conflitos acaba se tornando comum, então é preciso que esse profissional tenha capacidade de resolução para alcançar os resultados almejados (OLIVEIRA, 2007).

m) Administrar o Tempo

Lidar com os próprios sentimentos, saber administrar a própria ansiedade e a dos outros, e dominar os próprios pensamentos, é a melhor forma de gerenciar o tempo (GARCIA; D'ELIA, 2005). De acordo com Marques (2020), é dever do Profissional de Secretariado usar o tempo a seu favor, organizar suas tarefas dando prioridade para o que é urgente e importante, adiantar-se às necessidades da organização e dos executivos, atentar-se aos detalhes sempre em busca de melhorias e excelentes resultados, são fatores essenciais ao profissional.

Tempo é uma estratégia na Consultoria, o consultor que souber administrá-lo terá vantagens sob a concorrência, pois está ciente que tempo gera produtividade e sucesso (OLIVEIRA, 2007). Giorni (2019, p. 55), “afirma que tempo significa dinheiro, energia, liderança, sucesso, produtividade, vida, etc”.

n) Ético

De acordo com Medeiros e Hernandez (2004), ser ético é seguir um conjunto de regras de conduta em suas atividades profissionais e nas relações interpessoais. Então, é essencial que o Profissional de Secretariado seja ético, pois sua representatividade dentro da empresa é de seriedade, ele é a imagem da empresa.

Segundo Schumacher, Portela e Borth (2013), o comportamento das pessoas também faz parte da ética, agregando valor a elas dependendo de suas ações.

O papel do consultor é ser honesto, apresentando à empresa-cliente soluções verdadeiras e que estejam dentro da sua área de conhecimento. Ele precisa possuir seu código de ética, pois tem responsabilidade profissional e social (OLIVEIRA, 2007).

Características de Conhecimentos:

o) Generalista

Segundo Giorni (2019), o Profissional de Secretariado tem visão generalista, pois exerce suas funções em diversas áreas da organização, conhece sua cultura, sempre atualizado à novas tecnologias de mercado, apto a mudanças, considerado um profissional polivalente, técnico, intelectual, se relaciona de maneira eficaz, possui conhecimentos sociais, políticos e de liderança.

A mesma autora caracteriza o consultor como generalista, pois ele precisa lidar com uma diversidade de pessoas e irá atuar nas diversas áreas da empresa-cliente ou possuir conhecimento generalista em apenas um segmento de mercado para aplicar a Consultoria especializada.

p) Conhecimento em Administração

Segundo Garcia e D' Elia (2005), estratégico, reconhecido pelo mercado corporativo e executando funções com mais independência, o perfil do Profissional de Secretariado passou para o nível gerencial e para exercer as funções de gerenciamento esse profissional precisa saber planejar, organizar, dirigir e controlar. Essas funções são definidas como a base da administração (CARVALHO; SILVA, 2002). De acordo com Medeiros e Hernandes (2004), possuir conhecimento e habilidade em Administração são atributos necessários do profissional.

Essas funções também precisam fazer parte do conhecimento do consultor, além de áreas ligadas à administração para direcioná-lo nas melhores estratégias (OLIVEIRA, 2007).

q) Conhecimento em Economia e Política Internacional

O Profissional de Secretariado pode atuar na área de Comércio Exterior executando todo trâmite de documentação e relações com clientes, representando os negócios relacionados à importação e exportação das organizações multinacionais (GIORNI, 2019).

De acordo com Oliveira (2007, p. 170), como o “Consultor Empresarial está voltado para o mundo, é necessário ter conhecimento de economia e política internacional”.

r) Saber Buscar e Consolidar Informações

Considerado um agente de resultados, o Profissional de Secretariado precisa buscar informações, estar sempre atualizado com o mercado para exercer seu papel com eficiência, a fim de auxiliar ou tomar as melhores decisões (GARCIA; D’ ELIA, 2005). As mesmas autoras (p. 39), definem o profissional como “Gerente de Informações”. Para Campiol e Freitas (2011), o profissional é um gerenciador de informações, pois apresenta um papel importante na comunicação interna e pela maneira de como ele gerencia essas informações, favorecendo todas as áreas e todo andamento da organização de forma mais precisa.

O consultor precisa saber em que lugar, de que maneira e em que momento deve buscar informações, sejam elas de dentro da organização ou fora dela e torná-las concisas para praticar sua Consultoria (GIORNI, 2019).

6.2 Áreas de Atuação da Consultoria Secretarial

O Profissional de Secretariado Executivo durante sua vida acadêmica adquire amplo domínio em diversas disciplinas. Hoeller (2007, p. 145), enfatiza que “o curso de Secretariado Executivo é voltado para diagnosticar e solucionar os problemas da realidade empresarial”. Este profissional tem capacidade plena de interceder, reconhecer e aplicar soluções nas adversidades do ambiente organizacional. Diante do exposto, é notável a possibilidade de atuação desse profissional na área de Consultoria.

As autoras Campiol e Freitas (2011), afirmam que a Consultoria Secretarial tem como objetivo a prestação de serviço, com isso, o consultor deve definir qual o serviço que irá prestar, tendo como base suas especialidades, delimitando assim suas áreas de atuação. Sua atuação como consultor, pode ser realizada a partir de serviços internos prestados a organização onde já atua ou realizar serviços externos, não tendo ligação com a organização (GUIMARÃES; SANTIAGO, 2016).

Antunes (2013), destaca que o consultor secretarial interno presta seus serviços quando surgem dificuldades na organização e este, busca elaborar ações de melhoria no sistema secretarial, também podendo ser considerado como consultor informacional. Por outro lado, o secretário consultor externo atende as demandas, sendo empresário e dono do seu negócio, atendendo clientes de diversos segmentos. O Profissional de Secretariado Executivo que atua como consultor interno desenvolve atividades como realização de diagnósticos após observação da empresa, antecipa problemas e propõe soluções a eles, além de realizar influência e aconselhamento aos executivos (SHUMACHER; PORTELA; PEREIRA, 2010).

O secretário consultor pode atuar de diferentes formas em uma empresa, pois a Consultoria Empresarial não é um método, não pode ser codificada e conceituada com funções e atividades específicas. “Cada consultor oferece um serviço de Consultoria que poderá ser identificada através do diagnóstico que realiza na empresa que irá atuar” (MARASINI; NEUMANN, 2011, p. 3)

Uma pesquisa realizada nos anos de 2011/2012 pelo Instituto Brasileiro dos Consultores de Organização (IBCO), teve como um dos objetivos apresentar as áreas da Consultoria no Brasil. A pesquisa mostra que a atuação do consultor é mais frequente em áreas como: estratégia, organização, gestão de negócios, gestão de recursos humanos e treinamento, marketing e mídias digitais e finanças, as quais o Profissional de Secretariado Executivo apresenta conhecimento e habilidades para atuar.

A profissão vem se transformando e se inovando, se mantendo atualizada e visível no mercado de trabalho, mas, mesmo com esta evolução do seu perfil de atuação, a Consultoria Secretarial ainda é pouco conhecida na organização e no mercado. Schmitz e Schmidt (2016), destacam que a Consultoria Secretarial é uma área de atuação nova tanto para os cursos de Secretariado Executivo, quanto para o mercado. Mesmo com pouco conhecimento e com lento crescimento, deve ser

considerada uma área de atuação promissora para o profissional (SCHMITZ; BATTISTI; SANTOS, 2015).

O Profissional de Secretariado Executivo tem a liberdade de escolher entre um número abundante de áreas que pode desempenhar seus conhecimentos, entretanto, as que despertam maior interesse nestes profissionais, são, segundo Freitas e Campiol (2011, p.14), as que muitos empresários apontam como “demanda de intervenção, quais sejam: arquivos; cursos de capacitação; organização de eventos e tradução de textos”.

Instruído com base em sua ampla capacidade de atuação e competências, o profissional desenvolve a partir de suas ações dentro da organização a valorização, visível e sólida de seus serviços, tornando de fundamental importância a presença de um Profissional de Secretariado Executivo para a garantia da qualidade das tarefas da organização (MOTA; MAGALHÃES, 2020).

a) Consultoria Arquivística

De fundamental importância para qualquer empresa, a gestão documental é uma das atribuições que o Profissional de Secretariado Executivo apresenta suporte necessário para desempenhar. Segundo Medeiros e Hernandez (2004), a documentação é dinâmica e atualmente não é caracterizada apenas como um arquivo, assumindo um papel de suporte a estudos, pesquisas, planejamento e tomada de decisões. A gestão se refere ao ato de administrar e gerenciar, utilizando de um planejamento, organização, coordenação e controle, afastando a concepção de apenas registrar informações em meios físicos ou eletrônicos (ZWIRTES E DURANTE, 2007).

O consultor em arquivística realiza a gestão de documentos da empresa-cliente, organizando-os ou implantando um Centro de Gestão de Documentos. Este profissional também realiza a partir de sua atuação relatórios contendo as melhorias necessárias a empresa, treinamentos aos funcionários, auditorias e ferramentas para a eficiência dos serviços prestados (VELASCO; KAROLINA; VIANA, 2012).

Considera-se gestão de documentos o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente (BRASIL, 1991).

Uma grande quantidade de empresas ainda não está dando a devida importância para a gestão de seus documentos, gerando falhas e perda de qualidade. Para obter condições de segurança e agilidade, na recuperação e difusão das informações, é necessária uma gestão documental efetiva (FELIX; SILVA, 2010). Segundo Bernardes e Delatorre (2008), a falta da gestão causa acumulação de documentos, sobrecarregando o espaço físico, dificultando o acesso a informações e aumentando os custos operacionais. Ainda segundo as autoras, implementar esta gestão é realizar uma análise dos documentos que são gerados, recebidos e acumulados, podendo identificar quais podem ser eliminados e quais devem ser mantidos definitivamente.

Com a popularização da tecnologia aliada a velocidade do mundo dos negócios as empresas passaram a implementar ferramentas de arquivamento em meios eletrônicos, para o gerenciamento de suas informações. Em decorrência desse avanço o ambiente empresarial deve dar importância a esta ferramenta geradora de lucros, com isso, cabe ao Profissional de Secretariado reger este fluxo de informações (GARCIA; D'ELIA, 2005).

A chamada era da informação fez com que as empresas desenvolvessem o reconhecimento sobre a importância desses conhecimentos em suas políticas empresariais. De acordo com Medeiros e Hernandes (2004, p. 212) “o conhecimento acumulado adquire novo e vasto significado, à medida que se aprende a pesquisar, armazenar e utilizar a informação”. Ainda segundo os autores, os progressos na utilização de meios eletrônicos, potencializaram o armazenamento e distribuição dessas informações.

O Gerenciamento Eletrônico da Informação (GED), é uma das ferramentas utilizadas para proporcionar condições de conservação e proteção aos documentos. Segundo Ortolan (2011), entende-se que é um sistema utilizado a fim de organizar e controlar as documentações eletrônicas de uma determinada organização, utilizando processos de gerenciamento, armazenamento, distribuição e preservação de documentos.

Veiga (2010) cita que encontrar profissionais com amplo conhecimento na área arquivística é raro, cabendo esta atuação aos profissionais de secretariado. Contudo,

esta atividade requer conhecimento, habilidade e atitude, tendo este Profissional de Secretariado Executivo que se manter sempre atualizado, realizando cursos de capacitação e estudos específicos, ficando sempre à frente de eventuais necessidades (DUDZIAK, 2010).

b) Consultoria em Eventos

O conhecimento das técnicas e a qualificação adquiridas durante sua formação permitem ao Profissional de Secretariado Executivo atuar na organização de eventos, que é caracterizada como uma atividade minuciosa e detalhista. De acordo com Miranda, Sbehen e Vaz (2014, p. 34), “um evento pode ser definido como um acontecimento que realiza o encontro de pessoas em um local com finalidades específicas”. Para Schumacher, Portela e Borth (2013), o evento é quando um grupo de pessoas se reúnem e trocam informações, podendo ter uma ampla abrangência e envolver questões políticas, profissionais, sociais ou culturais.

De acordo com Miranda, Sberghen e Vaz (2014), o profissional pode atuar como consultor de eventos, de maneira interna ou externa. O evento ao ser conduzido pelo profissional, pode ser considerado como a atuação de um maestro, que possui conhecimento e visão ampla do todo, a fim de dirigir com maestria cada envolvido, dispondo cada um a desempenhar suas funções e tendo o domínio técnico e aptidão para gerenciar o trabalho de cada um (GIACAGLIA, 2006).

Este profissional tem domínio sobre o plano de ações a ser utilizado para a execução de um evento bem planejado, contribuindo para a competitividade e prospecção da empresa no mercado. Além desses fatores, as organizações buscam implementar essas ações para alcançar benefícios, de acordo com Giorni (2015), alguns dos benefícios da realização de eventos são: maior relacionamento com clientes, troca de informações referente aos concorrentes e mercado, oportunidade de lançamento de produtos e serviços além da empresa se tornar mais visível.

Ao atuar na área de eventos, o Profissional de Secretariado Executivo realiza um planejamento a fim de atingir os objetivos previstos pela organização, além de executar, coordenar, acompanhar e posteriormente, realizar um levantamento dos dados pós-evento, mediante relatórios (GOIN; LOVIZON, 2010). Segundo Nakane (2000, p. 32), “O planejamento é a mola mestra de todas as etapas da organização de um evento”. A autora ainda menciona que para realizar um evento satisfatório, é

necessário adotar algumas precauções, realizando estudos antecipados para cumprir com o que foi determinado preliminarmente.

O Profissional de Secretariado Executivo conhecendo as ferramentas de cerimonial, protocolo e organização de eventos, em sua atuação como consultor, irá desenvolver e conduzir o evento de forma assertiva e eficiente, utilizando essas ferramentas para a execução de um evento de sucesso, atingindo todos os propósitos e finalidades definidas anteriormente.

c) Consultoria em Recursos Humanos

O setor de Recursos Humanos é uma área indispensável para as organizações, pois envolve a gestão de um grupo de pessoas que participam ativamente para atingir objetivos comuns. Esta soma de indivíduos se torna a peça-chave para o desenvolvimento e sucesso da organização. De acordo com Ribeiro (2006, p. 1), atualmente as pessoas são consideradas “parceiras do negócio, e não mais meros recursos empresariais”.

Os profissionais devem ser considerados como o recurso mais precioso de uma organização, são eles que tomam decisões, planejam e efetuam atividades e a partir disso geram resultados. Dessa forma, não devem ser considerados como commodities. A empresa deve priorizar o desenvolvimento das pessoas, a partir de profissionais competentes que tenham amplo conhecimento na gestão de pessoas, contribuindo para atingir os objetivos previstos no planejamento estratégico da organização (LACOMBE, 2005).

Lacombe (2005), complementa que esta área tem participação direta na realização e no processo de implementação de estratégias, tendo os envolvidos que ter conhecimento para orientar as fases seguintes, apresentar domínio sobre a empresa e amplo conhecimento sobre os assuntos referentes ao setor para realizar com excelência os serviços de Consultoria e apoio.

Os serviços desenvolvidos por um consultor são de grande abrangência, Giorni (2019, p. 144), aponta algumas das atividades desenvolvidas na Consultoria em Recursos Humanos:

- Análise de perfil e potencial;
- Pesquisa de clima organizacional;
- Recrutamento e seleção de pessoas;

- Capacitação e treinamento;
- Educação continuada;
- Descrição de cargos e salários;
- Análise de motivação e incentivos pessoais.

O Profissional de Secretariado Executivo, a partir de sua formação humanista, desenvolve aptidões essenciais para atuar como consultor na área de Recursos Humanos, tornando o ambiente organizacional mais humanizado. Silva (2020), enfatiza que a capacidade de gestão deste profissional fornece a ele o potencial de solucionar conflitos na comunicação e em equipes.

Ao atuar na gestão de pessoas, é primordial que o profissional tenha um perfil dotado de habilidades para gerenciar a relação da organização com as diversas pessoas que a compõem. Diante do exposto, pode-se dizer que algumas das competências que o Profissional de Secretariado Executivo possui habilidade para atuar como consultor na área de recursos humanos são: disciplina, organização, ética, sigilo, inteligência emocional, observação, automotivação, gerenciamento da comunicação, facilidade de contato com colaboradores, gestão de tempo e equipes, entre outras (NETTO, 2020).

Quadro 6 – Conhecimentos, Habilidades e Atitudes do Secretário Executivo na Gestão de Pessoas

| COMPETÊNCIAS SECRETARIAS - CHAS | | | GESTÃO DE PESSOAS | |
|---------------------------------|--|---|---|--|
| Conhecimentos | Habilidades | Atitudes | Secretário Executivo | Setor |
| Fundamentos da organização | Processos decisórios | Aprendizado contínuo tomador de decisão | Promover meios para implementar e assegurar a vantagem competitiva | Assegurar uma vantagem competitiva |
| Psicologia organizacional | Lidar com Pessoas | Sensível à realidade organizacional Formação humanística | Colaborar no processo de motivação aos colaboradores Colaborar com programas | Proporcionar motivação aos colaboradores Manter qualidade de vida dos trabalhadores |
| Gestão de Pessoas | Agregar pessoas em função de objetivos comuns Lidar com pessoas | Capaz de diferenciar as competências do profissional | Agir com ética profissional | Assegurar uma política ética e de abertura |
| Empreendedorismo | Inovação | Observador, criativo, flexível | Promover mudanças Inovar | Gerenciar mudanças |
| Planejamento estratégico | Análise de fatores externos e internos | Ser determinado | Fornecer subsídios ao nível estratégico | Colaborar no alcance dos objetivos organizacionais Assegurar a missão |
| Gestão secretarial | Aplicação das dimensões secretarias | Ser analítico Ser reflexivo | Conhecer ferramentas organizacionais | Aplicar ferramentas organizacionais |
| Negociação | Conciliação | Ser articulador, ponderável | Participar do processo de negociação | Assegurar a harmonia e o consenso |

Fonte: Silva (2020, p.179)

O Profissional de Secretariado Executivo ao atuar como consultor na área de recursos humanos, busca diagnosticar aspectos que podem ser otimizados para obtenção de melhores resultados, em relação a gestão de pessoas. Um dos níveis de atuação é, segundo Shumacher, Portela e Borth (2013, p.41) o “recrutamento e seleção de profissionais”. De acordo com Chiavenato (2004), o recrutamento é a etapa que envolve um conjunto de meios para atrair o candidato para as oportunidades existentes. Já a seleção de profissionais, é a realização de um filtro entre os candidatos selecionados no recrutamento, para a seleção dos perfis mais condizentes com o cargo disponível, aumentando o desempenho pessoal e a capacidade organizacional.

O profissional detém habilidade de perceber o comportamento dos indivíduos da organização, é influente, respeitado e percebido como uma “pessoa neutra”. Com base em sua experiência profissional a autora aborda que o Secretário Executivo pode realizar funções no RH, tais como: (NETTO, 2020, p.460)

- Análise de currículos;
- Entrevistas técnicas específicas;
- Integração de novos colaboradores;
- Criação de materiais de endomarketing;
- Orientação dos colaboradores internos com vistas à aceitação de programas de mudança;
- Treinamentos específicos relacionados à sua área de atuação.

Atuar na área de Recursos Humanos é uma oportunidade desafiadora para o profissional, pois fortalece seu saber, a partir de novas experiências adquiridas e da ampliação de suas competências, no caso dos profissionais de Secretariado Executivo internos a empresa, quando bem capacitados podem ser manejados a conquistar novos cargos e, também, é possível atuar nessa área como uma segunda fonte de renda, executando seus serviços externamente (NETTO, 2020).

d) Consultoria em Comunicação Organizacional

A transmissão de informações e mensagens entre indivíduos é caracterizado como ações de comunicação, esse compartilhamento de dados entre as pessoas

pode ter influência sobre seu comportamento, podendo ter um alcance curto ou a uma grande distância, em prazos distintos (SCHUMACHER; PORTELA; BORTH, 2013).

Natural ao ser humano, a comunicação é utilizada pelo indivíduo a todo momento, seja de forma verbal ou não-verbal, dessa forma o profissional que deseja ter sucesso em suas atividades, deve saber se comunicar de forma assertiva. De acordo com Schuler (2004, p. 11), a comunicação é utilizada em todas as organizações, afirmando que “a única maneira de haver organização é através da comunicação”. Em uma empresa a comunicação deve circular de maneira articulada e com informações de qualidade, passando por um extenso sistema de redes e fluxos, dessa forma os executivos de grandes empresas consideram que a comunicação é de grande importância, entretanto, não demandam a devida importância para esta área (MEDEIROS; HERNANDES, 2004)

A comunicação no século XXI deve ser concebida de forma holística, sendo uma ferramenta estratégica de suporte administrativo para quaisquer setores da empresa. É esta comunicação a maior aliada à ausência de erros e conflitos empresariais considerada em extinção. A responsabilidade por oferecer uma boa informação e instrução de ação deve ser incorporada e homogênea, por todos os funcionários de uma organização, instituição ou corporação. (MEDEIROS, 2009).

Netto (2020, p. 460), aborda que o Profissional de Secretariado Executivo apresenta uma habilidade em relação a comunicação, podendo executar treinamentos de “técnicas de comunicação corporativa”. Segundo Carvalho e Grisson (2002), o profissional buscando atender o mercado globalizado, procurou se capacitar para elevar seu conhecimento nos processos comunicacionais, pois ao atuar com diferentes executivos, deve apresentar domínio sobre formações culturais e profissionais distintas.

Com base nos marcos legais, as Diretrizes Curriculares Nacionais Resolução CES/CNE 3/2005; em seu artigo Art.4º dispõe que:

O curso de graduação em Secretariado Executivo deve possibilitar a formação profissional que revele: [...] VI – domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais [...] (BRASIL, 2005)

A qualificação constante desse profissional, permite a ele atuar como agente facilitador na comunicação das empresas, de acordo com Hepp e Martins (2009), o

Secretário Executivo realiza atos para constatar os problemas e posteriormente propõe ações para o aperfeiçoamento da comunicação. Dessa forma, é possível observar que este atua como consultor na área de comunicação, observando e implementando meios para solucionar adversidades organizacionais.

Empresas que buscam se destacar no mercado atual, devem apresentar estratégias de comunicação em seu escopo administrativo. Para Bueno (2009), é necessário otimizar a capacidade de comunicação da organização para sua permanência vital.

e) Consultoria em Comércio Exterior

Considerado um fator para a geração de desenvolvimento econômico, as empresas que buscam adentrar nas transações dinâmicas do Comércio Exterior, devem ter ciência de que é preciso modificar constantemente seu planejamento estratégico e operacional (BEHRENDTS, 2006).

Com base em pesquisas realizadas em sítios eletrônicos, empresas de Consultoria em comércio exterior realizam serviços como:

- Estudo da viabilidade econômica e financeira de uma empresa para a realização de exportações e importações;
- Orientação a estrutura operacional;
- Auxílio em decisões;
- Realizar follow-up das cargas e importadores, em diferentes idiomas.

De acordo com Andaki (apud GIORNI, 2019, p. 166), estes profissionais devem analisar o negócio, agilizar termos jurídicos além de tratar sobre o armazenamento e transporte. No setor operacional e comercial atuam em:

- **Setor operacional:** atividades voltadas para a parte burocrática e documental, necessárias à efetivação dos negócios;
- **Setor comercial:** executar a relação com clientes de outros países.

f) Consultoria em Tradução e Revisão de Textos

De acordo com a Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005, pelo menos um idioma estrangeiro é obrigatório conter no currículo do curso de graduação em

Secretariado Executivo para que os profissionais possam atender aos requisitos do mercado de trabalho (D'ELIA; AMORIM; SITA, 2020).

Segundo Orlandini (2012), a alta do mercado nesse ramo de atividade é bem diversificada como, tradução de bulas, legendas de filmes, jogos de games, manuais, áudios, contratos, artigos científicos, serviços tecnológicos e jurídicos e interpretação de conferência.

Para D'Elia, Amorim e Sita (2020), o novo perfil do Profissional de Secretariado Executivo, tem demandado o conhecimento e qualificação em um ou mais idiomas, principalmente quando esse profissional atua ou tem a intenção de atuar nas empresas multinacionais.

Os mesmos autores afirmam que a fluência em idiomas para atuar em traduções, seja ela verbal ou escrita, é uma das habilidades exigidas do profissional atualmente. A linguagem formal e conhecimentos linguístico é imprescindível, e compreender culturas de cada povo se faz necessário, pois o Profissional de Secretariado em seu ambiente de trabalho atuará com profissionais de diferentes nacionalidades e culturas.

A preparação do tradutor com formação acadêmica está bem mais avançada do que aquele que possui apenas domínio técnico da língua, pois a instituição de ensino superior acrescenta o conhecimento linguístico, social e cultural, fazendo com que o profissional entre no mercado de trabalho muito mais preparado. Contudo, a qualidade do tradutor se sobressai pela sua prática, pela clareza em transmitir conteúdos originais e pelo uso cauteloso da linguagem (ORLANDINI, 2012).

A atividade de revisão de textos está ligada diretamente a profissão do Profissional de Secretariado Executivo, fazendo parte da sua rotina, então é necessário que ele busque capacitação linguística, seja para revisar textos técnicos, científicos ou literários (SANTOS, 2015).

Segundo Leite e Magalhães (2014), para desenvolver essa competência de revisor de textos é preciso uma formação em língua portuguesa, porém essa formação pode ser baseada através da própria experiência, quanto mais experiente, mais proficiente para poder identificar a maior quantidade possível de erros no conteúdo revisado, inadequações ou prestar melhorias àquele texto.

“Jornalistas, revisores de textos e secretários executivos são, sobretudo, “profissionais do texto”, pois em comum, têm o texto como matéria-prima” (SANTOS, 2015, p. 12 e 13).

De acordo com Santos (2015), a leitura constante é um ponto essencial para o desenvolvimento do revisor, tornando-se um ser analítico, entendedor do contexto e facilitando na hora da identificação do gênero e da textualidade, sendo dois aspectos fundamentais antes dos erros ortográficos ou gramaticais.

A mesma autora ressalta que através da leitura adquire-se com o tempo o domínio do vocabulário, pronomes, pontuação, conjunção e regras gramaticais, mas é uma obrigatoriedade de o revisor de textos ter conhecimento linguístico. E além da prática da leitura, também há possibilidade de uma pós-graduação em revisão de textos, pois com as constantes transformações do mundo corporativo, as organizações buscam por profissionais especializados.

g) Consultoria em Gestão da Qualidade

Com a crescente competitividade no mercado, as empresas modernas para se diferenciarem devem utilizar de maneira efetiva o controle de qualidade para atingirem o desejo de se manterem permanentes em seus negócios, tendo conhecimento de que a qualidade é algo indispensável e não mero modismo. Dessa forma devem seguir com cautela os procedimentos de gestão para solucionar problemas e conseqüentemente eliminar possíveis falhas de processo (SELEME; STADLER, 2010).

Em busca da melhoria contínua, a empresa que deseja alcançar o sucesso deve implementar esse sistema, tendo o Profissional de Secretariado Executivo como parceiro, pois seu alto nível de habilidade, atende a necessidade dos gestores da organização para apresentar essas ferramentas de controle. Após a apresentação e aplicação desse sistema, a empresa será avaliada e certificada, a obtenção do certificado ISO transmite para seus clientes, a visão de que a organização está capacitada a desenvolver produtos com qualidade, sem agredir o meio ambiente e atendendo os anseios de seus clientes (SANTOS; GONÇALVES, 2017).

De acordo com Garcia e D'Elia (2005, p. 52), "para muitos segmentos, além da política de qualidade, é condição *sine qua non* estar credenciado nas Normas ISO para poder concorrer, vencer, fechar negócios". De acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), a NBR ISO 9001:2008 – Sistema de Gestão

da Qualidade, apresenta fins de certificação e aborda a metodologia para uma boa eficácia do sistema de gestão da qualidade, para a satisfação dos consumidores.

Os serviços de Consultoria na área, prestados pelo Profissional de Secretariado Executivo capacitam a empresa a suprir as necessidades encontradas no mercado. As autoras Garcia e D'Elia (2005), abordam que um dos fatores mais reprovativos no processo de certificação é a falta de organização, com isso, o Profissional de Secretariado Executivo partindo de sua "auto-organização" é indispensável para o processo de organização e implantação dessa ferramenta.

Este profissional ao atuar como consultor pode a partir de seus conhecimentos realizar ações como:

- Implementação da NBR ISO 9001;
- Implantação da Filosofia 5s;
- Ferramentas da qualidade;
- Realizar cursos, treinamentos e palestras.

6.3 Ética Profissional

Com origem na Grécia antiga, a ética tem foco em disciplinar a mente do indivíduo sobre seu comportamento na sociedade, aprovando e reprovando o modo em que este aplica valores morais e desenvolve ações para a buscar uma conduta regrada em sua maneira de agir como ser humano (SCHUMACHER; PORTELA; BORTH, 2013). De acordo com Medeiros e Hernandez (2004), a palavra de origem grega, *ethos*, significa costume, sendo uma junção de princípios que norteiam as pessoas em seus atos, práticas e moral.

A ética profissional é a aplicação das normas de conduta dentro do ambiente de trabalho, ela está presente em todas as profissões, tornando o contexto profissional um ambiente de respeito, dignidade e bem-estar (SCHUMACHER; PORTELA; BORTH, 2013). Agir de maneira ética é um diferencial, devendo o profissional sempre apresentar uma postura correta para elevar sua imagem. Conforme Sá (2008), é essencial a conduta assertiva do indivíduo referente aos princípios da ética para não ocorrer a desvalorização da profissão.

6.3.1 Aspectos Éticos do Profissional de Secretariado Executivo na atividade de Consultoria Secretarial

A atuação ética é uma exigência constante demandada ao Profissional de Secretariado Executivo, esta atribuição engajada aos serviços prestados na área de Consultoria Secretarial empodera sua atividade profissional, transmitindo uma imagem de honestidade e transparência. Para Veiga (2007), cabe ao profissional realizar uma seleção de suas atitudes, sempre considerando a ética em suas relações e trabalhos. Garcia (2000), menciona que este cargo é de grande importância, sendo considerado o ponto central das informações, exigindo uma atitude profissional ética.

O profissional ético a partir de sua preparação técnica e moral, apresenta características fundamentais para atuar dentro de uma organização, ele dispõe de um caráter honesto, verdadeiro e confiável, este profissional busca que a empresa transmita durante sua operação boas atitudes ligadas com costumes éticos e morais (WHITAKER, 2003). Para Azevedo e Costa (2006), as mudanças dentro do cenário organizacional e a competitividade fazem com que as empresas busquem trabalhar com o respeito, atuando com lealdade e sinceridade para elevar a satisfação coletiva e de seus clientes.

Um instrumento utilizado para uniformizar e impor regras sobre o comportamento do ser humano no ambiente profissional, é o Código de Ética. Para Andrade, Alyrio e Boas (2006), este código instruí a relação comportamental dos grupos e pessoas com os administradores, através de um sistema de valores. Maximiniano (2012, p. 414), explica que os “códigos de ética são conjuntos de normas de conduta que procuram oferecer diretrizes para decisões e estabelecer a diferença entre certo e errado”. O Profissional de Secretariado Executivo durante sua atuação utiliza deste instrumento, assim como o profissional consultor que também possui a ética como característica aproximando o elo entre estas áreas.

De acordo com Giorni (2019), o consultor ao realizar seu trabalho, entra em contato com informações sigilosas de uma empresa, tendo então que desenvolver uma conduta ética profissionalmente. Reiterando a concepção de que o Profissional de Secretariado Executivo apresenta a ética como qualidade, os autores Schumacher, Portela e Borth (2013), apresentam que a palavra secretário veio de *Secretarium* e *Secretum*, tendo seu significado ligado com privacidade, particularidade, segredo e mistério.

O Código de Ética, do Profissional de Secretariado Executivo, publicado pelo Diário Oficial da União de 7 de julho de 1989, em seu Capítulo IV, refere-se ao sigilo profissional, evidenciando a responsabilidade de atuação sigilosa:

Art. 6º. – A secretária e o Secretário, no exercício de sua profissão, devem guardar sigilo sobre assuntos e documentos que lhe são confiados.

Art. 7º. – É vedado ao Profissional assinar documentos que possam resultar no comprometimento da dignidade profissional da categoria.

Da mesma forma, o Instituto Brasileiro dos Consultores de Organização (IBCO), criou seu Código de Ética com finalidade de proteção ao consultor e a empresa-cliente. Conforme o Art. 4º, parte I – Relação com o Cliente de Consultoria: “O Consultor de Organização deve adotar todas as medidas necessárias à preservação de sigilo com relação às atividades e informações de seus clientes, inclusive na guarda de documentos e na fidelidade de seus funcionários”.

Partindo desse conjunto de princípios para uma atuação comportamental eficiente o Profissional de Secretariado Executivo ao prestar serviços como consultor cumpre o Código de Ética de sua profissão, trabalhando com dignidade e conduta correta. Birello (2015), aborda que este profissional tem contato direto com um conjunto amplo de informações sobre a empresa, devendo manter sua postura ética, transmitindo aos funcionários o poder das informações e como estas devem se manter em sigilo, para o estabelecimento de um ambiente profissional de respeito e confiança.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o objetivo geral de evidenciar a atuação do Profissional de Secretariado Executivo na área da Consultoria Empresarial, o presente trabalho identificou que este profissional teve que se adaptar às novas transformações do mercado globalizado, permitindo a ele uma área de atuação diversificada e promissora, tornando-se a peça-chave dentro das organizações, a partir de sua visão holística, atuando como agente facilitador e multiprofissional.

Apontou-se que o Profissional de Secretariado Executivo, busca atuar de maneira inovadora, apresentando novas formas de solução de problemas organizacionais, tendo uma visão ampla do mercado, a fim de estar à frente de futuras mudanças, colaborando com a produtividade, crescimento e lucratividade da empresa. Percebeu-se que este profissional vem conquistando seu espaço, desenhando seu perfil através de habilidades e competências necessárias para exercer de forma assertiva a Consultoria.

Nessa perspectiva, as características e conhecimentos do Profissional de Secretariado Executivo, atrelados aos serviços de Consultoria colaboram como uma ferramenta estratégica para o desenvolvimento empresarial, alavancando o bom funcionamento da organização, através de uma visão macro, analisando e verificando possíveis mudanças para neutralizar futuros imprevistos, através de diagnósticos para elaboração de um plano de ação a ser seguido.

Diante do exposto percebeu-se, que a profissão de Secretariado Executivo, passou por um processo de automação, ocorrendo a substituição de seu trabalho informal pelo uso de tecnologias. Com isso, este profissional, através de sua atualização constante, desenvolve serviços na área remota, utilizando-se de seu perfil polivalente para prestar o atendimento a clientes de segmentos diversos, que buscam por um profissional hábil, eficiente e com ampla bagagem de conhecimento para atender as demandas necessárias.

Assistente Virtual como é chamado, o Profissional de Secretariado Executivo vem se destacando nesse ramo de mercado remoto através de suas habilidades, tornando-se um empreendedor e agente de resultados nas organizações, sendo a Consultoria Remota uma das atividades prestadas por esse profissional.

Sendo assim, conclui-se que o Profissional de Secretariado Executivo obtém durante sua vida acadêmica um amplo conhecimento em diferentes áreas, podendo exercer a partir de sua polivalência, eficiência e visão holística a área de Consultoria, pois possui as mesmas características de um consultor, considerado um agente de mudanças com visão estratégica, este profissional é apto a aconselhar e direcionar gestores para obter melhores resultados.

Vale ressaltar que a Consultoria Secretarial é uma área de atuação promissora para o Profissional de Secretariado Executivo, sendo uma carreira que se encontra em crescimento exponencial no mercado. Entretanto, existe uma escassez de bibliografias acerca do tema, originando certa dificuldade na elaboração da pesquisa, ocasionando a obtenção de um resultado não esperado referente as áreas de Consultoria em que o Profissional de Secretariado Executivo pode exercer de acordo com sua rica matriz curricular.

Contudo, espera-se que este trabalho tenha contribuído com a pesquisa na área secretarial, estimulando novos trabalhos acerca do assunto e servindo como base a futuros profissionais que desejam atuar na área de Consultoria.

7.1 Sugestões para Trabalhos Futuros

O trabalho permitiu um conhecimento mais amplo sobre o atual perfil do Profissional de Secretariado Executivo e sua atuação na área da Consultoria Empresarial, presencialmente e remotamente. A intenção foi evidenciar este profissional como consultor e em quais áreas ele pode prestar seus serviços. Com isso, algumas sugestões de trabalhos futuros podem ser consideradas para complementações e contribuições:

- Estudar com mais afinco a prática secretarial na área de Consultoria;
- Realizar uma pesquisa de campo com Profissionais de Secretariado Executivo que atuam na área de Consultoria;
- Desenvolver estudos e ampliar o conhecimento referente ao tema em ações pedagógicas nas Instituições de Ensino.

REFERÊNCIAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR ISO 9001**: sistemas de gestão da qualidade. Rio de Janeiro, 2008.

ABREU, Livia Rosa; TELES, Paulo Sérgio; SANTOS, Simone Ribas. **Consultoria empresarial: ferramenta gerencial e de conhecimento**. São Paulo, 2008.

ALCÂNTARA, S.; PEREIRA, W. Consultoria Empresarial: Uma opção de carreira para o secretário executivo? **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v.8, n.3, (p. 1-18), set./dez., 2017. Disponível em: <
<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/635>>. Acesso em: 06 abr 2021.

ALVES, Jesimar da Cruz, DIAS, Nathália Teixeira; MONSORES, Geneci Lemes. **Consultoria Empresarial Como Ferramenta Estratégica de Desenvolvimento em Pequenas Empresas**. Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2015.

AMORIM, M; SERAFIM, M. O Design Thinking como ferramenta da gestão secretarial. In: Délia, B; Amarin, M; Sita, M. **Excelência no Secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios**. Com o assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade. São Paulo: Literare Books International Ltda, 2020.

ANDRADE, R, O; ALYRIO, R, D; BOAS, A, A. **Cultura e Ética na Negociação Internacional**. São Paulo: Atlas, 2006.

ANDRADE, R, O, B, de; WHITAKER, M, do, C; RAMOS, J, M, R. **Fundamentos da Ética Empresarial e Econômica**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2003.

ANTUNES, C. et al. Consultoria Secretarial: um Estudo Sobre a Percepção dos Concluintes e Egressos em Secretariado da UFPE Sobre Atuação do Secretário como Consultor em sua Área. **Connection Scientific Journal**, Pernambuco, v. 2, n. 1, (p. 1-11), 2019. Disponível em: <
<https://csj.abpsec.org.br/index.php/csj/article/view/29>>. Acesso em: 07 abr 2021.

ANTUNES, C. K. S. **Construção das competências essenciais do profissional de secretariado executivo**. In: I Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo, 2010, Toledo. Anais... Toledo - PR: UNIOESTE, 2010. v. 1.

ANTUNES, C. K. S.; ARAÚJO, M. de F. dos S. F. **Os conhecimentos necessários à formação acadêmica em consultoria secretarial**. Revista do Secretariado Executivo, Passo Fundo, n. 9, p. 121-135, 2013.

AZEVEDO, I; COSTA; S, I, da. **Secretária um guia prático**. 6.ed. São Paulo: Senac, 2006.

BALIEIRA, N. **Como se tornar uma Assistente Virtual de Sucesso**: Tudo o que você precisa saber para iniciar e expandir a sua consultoria virtual. Minas Gerais: VirtualBooks, 2010.

BEHRENDTS, L, F. **Comércio Exterior**. São Paulo: IOB Thomson, 2006.

BERNARDES, P.I.; DELATORRE, H. **Gestão Documental Aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008.

BEZERRA V. A. et al. **Consultoria**: O Papel do Consultor em Organizações Privadas. Colloquium Humanarum, São Paulo, vol: 11, p. 1-9, Jul-Dez, 2014. Disponível em: <
<http://www.unoeste.br/site/enepe/2014/suplementos/area/Humanarum/Ci%C3%AAncias%20Cont%C3%A1beis/CONSULTORIA.pdf>> 02 mar 2021.

BIRELLO, V, B. **O Secretariado e a Ética Profissional**. Unicesumar, 2015.

BLOCK, Peter. **Consultoria Infalível**: Um Guia Prático, Inspirador e Estratégico. São Paulo: M.Books do Brasil, 2013.

BLOCK, Peter. **Consultoria**: o desafio da liberdade. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2001.

BRASIL. **Lei nº 8159**, de 08 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm>. Acesso em: 12 maio 2021

BRASIL. **Lei nº 12.551**, de 15 de dezembro de 2011. Consolidação das leis do teletrabalho. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12551.htm>. Acesso em: 03 jun 2021.

BRASIL. **Resolução nº3**, de 23 de junho de 2005. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. Disponível em: <
http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf>. Acesso em: 03 out 2021.

BUENO, W, da, C. **Comunicação Empresarial**: políticas e estratégias. São Paulo: Saraiva, 2009.

CAMPIOL, M; FREITAS, L. Consultoria Secretarial: uma nova área de atuação do secretário executivo. **Revista Enasec** (p. 1-15). Passo Fundo/RS: UPF, 2011.

CARVALHO, A; GRISSON, D. **Manual do secretário executivo**. 5 ed. São Paulo: D' Livros Editora, 2002.

CARVALHO, R. E. **A importância da tomada de decisão: e as dificuldades encontradas no momento de decidir**. Monografia (Bacharelado em Administração) Universidade de Brasília. Brasília – DF 2011.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. Rio de janeiro: Elsevier, 2004.

Código de Ética do Profissional de Secretariado Executivo (1989). Disponível em: <www.fenassec.com.br/secretariado_codigo_etica.html>. Acesso em: 15 ago 2021.

CONCISTRÉ, L. **Consultoria: uma opção de vida e carreira: um guia para a profissão.** Rio de Janeiro: Elsevier: Campus, 2012. Disponível em: <https://www.google.com.br/books/edition/Consultoria_uma_op%C3%A7%C3%A3o_de_vida_e_carrei/Saf9twd7Ay8C?hl=pt-BR&gbpv=1&dq=consultor+assertivo&pg=PA147&printsec=frontcover> Acesso em: 29 maio 2021.

COSTA, T; CHIZZONI, C; VAZ, C. **Secretários executivos remotos ou in company:** como se apresenta o mercado remoto para os profissionais de Secretariado? Revista do Secretariado Executivo, Passo Fundo, v. 15, n. 1, p. 62-76, jan/jun, 2019.

CROCCO, Luciano, GUTTMAN, Erick. **Consultoria Empresarial.** São Paulo: Saraiva, 2005.

DONADONE, Julio Cesar. **Os hunos já chegaram: Dinâmica Organizacional, difusão de conceitos gerenciais e a atuação das consultorias.** Tese Doutorado, Escola Politécnica da Universidade de São Paulo. Departamento de Engenharia de Produção. São Paulo: 2001.

DUDZIAK, E. A. **Arquivos e Documentos Empresariais:** Da organização cotidiana à gestão eficiente. Gesec: Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, v. 1, p. 90-110, jan. 2010.

DUTRA, A. **O Perfil da Secretária Executiva no Mundo Globalizado e na Nova Gestão Pública.** Tese Pós-Graduação "Lato Sensu" Projeto a vez do Mestre, Universidade Cândido Mendes. Rio de Janeiro: (p. 1-29), 2010.

FELIX, A; SILVA, E, R, G, da. **A gestão documental como suporte ao governo eletrônico:** caso da secretaria de estado da saúde de Santa Catarina (SES/SC). Democracia Digital e Governo Eletrônico, Florianópolis, v. 1, n. 2, p. 36-50, 2010.

FRANÇA, S. **Coaching e Consultoria, qual a diferença?** Disponível em: <https://www.slacoaching.com.br/artigos-do-presidente/coaching-e-consultoria-qual-a-diferenca>. Acesso em: 01 ago 2021.

FREITAS, L. F de; CAMPIOL, M. R. D. **Consultoria secretarial:** uma nova área de atuação do secretário executivo. In: II Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo. Passo Fundo: Editora da Universidade de Passo Fundo, 2011. p. 12-27.

GARCIA, E; D'ELIA, M. **Secretária Executiva.** São Paulo: IOB-Thomson, 2005.

GARCIA, E, V. **Noções fundamentais para a secretaria.** São Paulo: Simmus, 2000.

GIACAGLIA, M, C. **Organização de eventos: teoria e prática.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

GIL, A, C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo, Atlas, 2002.

GIORNI, Solange. **Consultoria: um pilar do profissional de Secretariado.** Belo Horizonte: Quantum, 2019.

GIORNI, Solange. **Profissional de secretariado na coordenação de eventos.** Belo Horizonte: Ophicina de Arte & Prosa, 2015.

GUIMARÃES, V. S. dos Santos; SANTIAGO, C.da Silva. **O exercício da consultoria pelo profissional de secretariado executivo egresso da UFPB.** Revista do Secretariado Executivo, Passo Fundo, n. 12, p. 39-56, 2016.

GOIN, A; LOVIZON, E. **Organização de Eventos: diferencial do secretariado,** 2010.

HEPP, M, R; MARTINS, S, N. A Secretária Executiva como facilitadora da comunicação interna em uma empresa do Vale do Taquari/RS. **Revista Destaque Acadêmicos**, n. 2, 2009. Disponível em: <<http://www.univates.br/revistas/index.php/destaques/article/view/17>>. Acesso em: 06 jun 2021.

HOELLER, P. A. F. A natureza do conhecimento em secretariado executivo. **Revista Expectativa**, [S. l.], v. 5, n. 1, 2007. Disponível em: <<https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/89>>. Acesso em: 1 out. 2021.

IBCO. **O Estatuto Novo (2017) e o Código de Ética.** Disponível em: <<http://ibco.org.br/estatuto-e-codigo-de-etica-ibco/>> Acesso em: 11 ago 2021.

KLOSS, C. T. et al. As Competências Secretariais como ferramenta para atuação em Consultoria. **Revista Expectativa**, v.17, n. 2, (p. 1-23), jul./dez., 2018. Disponível em: < <http://saber.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/19539>>. Acesso em: 06 abr 2021.

LINS, Nadja Vanessa Miranda. **Consultoria: um novo enfoque em aplicação de jogos de empresas.** Dissertação Mestrado em Engenharia da Produção, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis: 1999.

LACOMBE, M, J, F. **Recursos Humanos: princípios e tendências.** São Paulo: Saraiva, 2005.

LEITE, D; MAGALHÃES, J. **A proficiência de revisores de textos profissionais em uma tarefa de detecção de erros.** Porto Alegre: Letrônica (v.7, n. 1, p. 225-249) jan./jun., 2014. Disponível em: < <https://revistaseletronicas.pucrs.br/index.php/letronica/article/view/16845/11533>>. Acesso em: 26 jul 2021.

MARASINI, G; NEUMANN, S, E. O secretário executivo como consultor: foco no atendimento ao cliente. In: Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo,

2, Passo Fundo, RS. **Anais...Passo Fundo**, 2011, n.p. Disponível em: <<http://www.abpsec.com.br>>. Acesso em: 20 jul 2021.

MARQUES, F. **O Secredo do Secretariado**: Sem frescura. Ebook Kindle: (p. 1-25), ago., 2020. Disponível em: <https://www.amazon.com.br/gp/product/B08FCMMBCC/ref=ppx_yo_dt_b_d_asin_image_o00?ie=UTF8&psc=1> Acesso em: 28 maio 2021.

MARTINS, E; NUNES, W. Por uma competência intercultural do profissional de secretariado brasileiro no meio empresarial bi-tri-pluri-língue. In: DÉLIA, B; AMORIN, M; SITA, M. **Excelência no Secretariado**: A importância da profissão nos processos decisórios: como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade. São Paulo: Literare Books International Ltda, 2020.

MAXIMINIANO, A, C, A. **Teoria Geral da Administração**: da revolução urbana à revolução digital. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MAZULO, R; LIENDO, S. **Secretária**: rotina gerencial, habilidades comportamentais e planos de carreira. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2º ed, 2019. Disponível em: <<https://www.google.com.br/books/edition/Secret%C3%A1ria/qhmsDwAAQBAJ?hl=pt-BR&gbpv=1&dq=SECRETARIADO+ASSERTIVO&pg=PT188&printsec=frontcover>> Acesso em: 29 maio 2021.

MEDEIROS, João. HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária**: Técnicas de Trabalho. São Paulo: Atlas, 2004.

MEDEIROS, R. **Importância da comunicação eficaz no século XXI**. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/importancia-da-comunicacao-eficaz-no-seculo-xxi>>. Acesso em: 03 out 2021.

MELLO, A. **Teletrabalho(telework): O Trabalho a qualquer lugar e a qualquer hora...** Qualitymark. Rio de Janeiro, 1999. Disponível em: <https://crasp.gov.br/wp/wp-content/uploads/17_11_2004_TELETRABALHO_O_TRABALHO_EM_QUALQUER_LUGAR_E_A_QUALQUER_HORA.pdf>. Acesso em: 21 ago 2021.

MOCSÁNYI, Dino. SITA, Mauricio. **Consultoria Empresarial**: os melhores consultores do Brasil apresentam casos práticos e seus benefícios após trabalhos profissionais notáveis. São Paulo: Ser Mais, 2013.

MOTA, A; MAGALHÃES, V. A equipe de projetos e a atuação do profissional de secretariado. In: DÉLIA, B; AMORIN, M; SITA, M. **Excelência no Secretariado**: A importância da profissão nos processos decisórios: como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade. São Paulo: Literare Books International Ltda, 2020.

NAKANE, A. **Técnicas de organização de eventos**. Rio de Janeiro: Infobook, 2000.

NETTO, A, M. Tendências de atuação em RH – A importância da profissão nos processos decisórios: como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade. In: DÉLIA, B; AMORIN, M; SITA, M. **Excelência no Secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios: como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade.** São Paulo: Literare Books International Ltda, 2020

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Manual de consultoria empresarial: conceitos, metodologia, práticas.** 7.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

O'NEILL, M, B. **Treinando executivos: como colocar os líderes frente a frente com seus desafios.** São Paulo: Ed. Futura, 2001.

ORLANDINI, R. **Mercado de tradução técnica vive momento de alta.** ComCiência: no. 140. Campinas, jul. 2012. Disponível em: <
http://comciencia.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1519-76542012000600003&lng=es&nrm=iso>. Acesso em: 25 jul 2021.

ORTOLAN, Niqueli. **Plano de Gestão Documental para o Arquivo Permanente da Secretaria Acadêmica da Unioeste** - Campus de Cascavel. 2011. 145 f. Monografia (Especialização) - Curso de Secretariado Executivo, Universidade Estadual do Oeste do Paraná - Campus de Toledo, Toledo, 2011.

PAES, R. et al. Novas Formas e Atuação do Profissional de Secretariado Executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 6, n. 1, (p. 1-28), jan./abr., 2015. Disponível em < <https://www.redalyc.org/pdf/4356/435641698005.pdf>>. Acesso em: 06 abr 2021.

PEREIRA, Maria J. L. B. **Na cova dos leões: o consultor como facilitador do processo decisório empresarial.** São Paulo: Makeon Books, 1999.

PODRANOV, C, C; FREITAS, E, C, de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico.** Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

PORTELA, Keila. SCHUMACHER, Alexandre. **Gestão Secretarial: O desafio da visão holística.** Cuiabá: Adeptus, 2009.

QUINTELLA, Heitor M. **Manual de psicologia organizacional da consultoria vencedora.** São Paulo: Makron Books, 1994.

REIS, H. **Coaching avançado: a teoria fundamental do coaching.** Disponível em: <http://www.hrconsultoria.com.br/artigos/novos/TeoriaFundamentadoCoaching.pdf>. Acesso em: 01 agosto 2021.

RIBEIRO, A, L, de. **Gestão de Pessoas.** São Paulo: Saraiva, 2006.

RODRIGUES, Sergio. B. **Consultoria empresarial: Uma abordagem educacional e profissional.** Rio de Janeiro: Walprint, 2005.

SÁ, A, L, de. **Consciência Ética.** Curitiba: Juruá, 2008.

SANTOS, S. **Revisão de texto**: ossos do ofício para o profissional de secretariado executivo. Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento – ICPD. Brasília: 2015. Disponível em < <https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/235/11576/1/51103363.pdf>>. Acesso em: 26 jul 2021.

SANTOS, K, A, S, dos; GONÇALVES, L, R. **O profissional de secretariado executivo como um agente de implantação e manutenção do sistema de gestão da qualidade**. Faculdade Sant’Ana em revista, Ponta Grossa, p. 1-33, 2017.

SCHEIN, E, H. **Princípios da Consultoria de Processo**. Peiropolis, 2008.

SCHMITZ, Caroline Jane, BATTISTI, Patricia Stafusa Sala, SANTOS, Sandra Regina Führ dos Santos. **Uma análise da consultoria secretarial como novo nicho de mercado e como disciplina nos cursos de secretariado executivo**. Revista de Gestão e Secretariado – GeSec; São Paulo, v.6, n.2, p 19-43, Maio/Agosto, 2015.

SCHMITZ, Caroline J.; SCHMIDT, Carla Maria. **A consultoria secretarial e sua contribuição para o desempenho organizacional**: um estudo com egressos da Unioeste, Campus de Toledo. Encontro Nacional dos Estudantes de Secretariado, 8. 2016, Florianópolis.

SCHULER, M. **Comunicação Estratégica**. São Paulo: Atlas, 2004.

SCHUMACHER, A. PORTELA, K, C, A. **Gestão Secretarial**: o desafio da visão holística. Adeptus, 2009.

SCHUMACHER, A; PORTELA, K, C, A; BORTH, M. **Ferramenta do Secretariado Executivo**. Cuiabá: Dos Autores, 2013.

SCHUMACHER, A; PORTELA, K, C, A; PEREIRA, S, A. O profissional de secretariado executivo no mercado de consultoria organizacional. In: **Encontro Acadêmico Nacional de Secretariado Executivo**. Toledo, PR, 2010.

SELENE, R; STADLER, H. **Controle da Qualidade**: as ferramentas essenciais. Curitiba: Ibpex, 2010.

SILVA, A. et al. **Secretária Remota**. ETEC, Alberto Santos Dumont Guarujá: São Paulo, 2018.

SILVA, A, C. Gestão de Pessoas: dimensões profissionais. In: DÉLIA, B; AMORIN, M; SITA, M. **Excelência no Secretariado**: A importância da profissão nos processos decisórios como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade. São Paulo: Literare Books International Ltda, 2020.

TARALLO, S. **Secretária Remota**: A Secretária do Futuro. E-Book, 2017. Disponível em: < <https://secretariadoremotoaprendacomaespecialista.com/e-book-gratis/>> Acesso em: 22 ago 21.

VEIGA, D, R. **Guia de secretariado: técnicas e comportamento**. 3 ed. rev. A atual. São Paulo: Érica, 2010.

VEIGA, D, R. **Guia de secretariado: técnicas e comportamento**. 1. ed. São Paulo: Érica Ltda, 2007.

VELASCO, F. N.; KAROLINA, M.; VIANA, I. A. F. **O Secretário Executivo como empreendedor na esfera da consultoria, aplicada à arquivística nas empresas públicas e privadas: secretário no âmbito empreendedor**. 10 f. In: encontro nacional dos estudantes de secretariado, 5; colóquio nacional de práticas e relatos de experiências em secretariado, 1; fórum nacional de discussões com estudantes de secretariado, 2. Anais... Macapá: Universidade Federal do Amapá-Unifap, 2012.

WEINBERG, Geald M. **Consultoria: O segredo do sucesso**. São Paulo: MacGraw Hill, 1990.

WHITAKER, M, do, C. **Ética empresarial**. Disponível em: <www.eticaempresarial.com.br>. Acesso em: 12 ago 2021.

ZANELLA, L, C, H. **Metodologia de Pesquisa**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2013.

ZWIRTES, C, L; DURANTE, D, G. **Gestão Documental: A Atuação do Secretário Executivo**. Secretariado Executivo em Revista, Passo Fundo, v. 3, p. 1-11, 2007.