

**INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR SANT'ANA
GISELLE JANSEN XAVIER DE BARROS**

**A LINGUAGEM NO AMBIENTE DE TRABALHO:
A COMUNICAÇÃO ENTRE A SECRETÁRIA E O ADVOGADO**

PONTA GROSSA

2016

GISELLE JANSEN XAVIER DE BARROS

**A LINGUAGEM NO AMBIENTE DE TRABALHO:
A COMUNICAÇÃO ENTRE A SECRETÁRIA E O ADVOGADO**

Trabalho de Conclusão de Curso elaborado como requisito a obtenção do título de Bacharela em Secretariado Executivo na Instituição de Ensino Superior Sant'Ana.

Prof.^a Esp.: Jociane Pereira da Silva

PONTA GROSSA

2016

GISELLE JANSEN XAVIER DE BARROS

**A LINGUAGEM NO AMBIENTE DE TRABALHO - A COMUNICAÇÃO ENTRE A
SECRETÁRIA E O ADVOGADO**

Trabalho de Conclusão de Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo da Instituição de Ensino Superior Sant'Ana apresentado como requisito final para a obtenção do Grau de Bacharela em Secretariado Executivo. Aprovada no dia 9 DE JUNHO DE 2016 pela banca composta por JOCIANE DA SILVA PEREIRA(Orientador), IZABELE CAROLINE GOMES e LUCIANA DELEZUK INGLES GOMES



TÂNIA MARA DAVER SANTOS

Coordenadora do Curso de Secretariado Executivo



IR. SUZANA LÚCIA RHODEN
Coordenadora do Núcleo de TCC

“Com grandes poderes vêm grandes responsabilidades”

(Stan Lee)

DEDICATÓRIA

Aos meus familiares que de alguma forma compartilharam comigo o melhor da vida, infelizmente este momento em questão nós não estaremos juntos, mas observem seja lá onde estiverem.

Para os meus avós: Alice Lucy Jansen, Celso Jansen, Jesuína Jacinto Xavier de Barros.

E para o meu pai: Edison Antônio Xavier de Barros.

Como seria maravilhoso se pudéssemos escrever juntos a nossa história para sempre.

AGRADECIMENTOS

A Deus em primeiro lugar que me concedeu a sabedoria necessária para transformar ideias em realidade, por mais que eu deva agradecer pelo fruto do meu trabalho acadêmico, meu desejo é zelar pelo meu talento artístico e um dia fazer coisas extraordinárias.

Gostaria de agradecer a todos que contribuíram direta e indiretamente para a elaboração deste Trabalho de Conclusão de Curso: familiares, amigos, colegas de trabalho, professores e a minha orientadora, desde a ideia primária e o incentivo para seguir de cabeça erguida até o final, todos foram de grande valia.

RESUMO

A linguagem é o diferencial que define o ser humano do restante dos outros seres no mundo. É por meio dela que se torna possível a comunicação um com o outro das mais variadas maneiras, não somente pela fala, mas por meios não-verbais onde seu corpo é a sua ferramenta mais eficaz. No ambiente de trabalho cabe ressaltar a importância de saber socializar através da boa comunicação. Ela permite o acesso ao conhecimento específico no local designado e evita qualquer constrangimento futuro para com o seu superior, conservando a imagem do indivíduo e da sua empresa. O presente Trabalho de Conclusão de Curso aborda a linguagem dos advogados em seu ambiente de trabalho próprio e a importância do profissional de Secretariado ao conviver com certos termos linguísticos que nunca ouvira falar. A aproximação do profissional de secretariado com o profissional de direito através de estudos compartilhado entre profissões e a interpelação através da experiência em campo tornou possível adicionar a sabedoria necessária para auxiliar qualquer secretário ou secretária que esteja interessado em trabalhar ao lado de advogados, promotores ou juízes. O benefício trouxe flexibilidade na compreensão de termos advocatícios e facilita a transmissão aos clientes. Em suma, considera o profissional de Secretariado um agente facilitador para a conexão advogado-cliente disponibilizando o Direito para a sociedade. A metodologia a ser utilizada envolve pesquisa qualitativa, pois este se refere ao melhoramento na execução das tarefas que envolvem o profissional de Secretariado e o advogado; pesquisa exploratória inserida no campo de trabalho específico: um escritório de advocacia, vivenciando as atividades jurídicas, desde a forma de atendimento ao cliente até o término do processo.

Palavras-chave: Linguagem; Comunicação; Direito; Compreensão; Secretária.

ABSTRACT

Language is the one of the items that differentiates humans from other beings in the World, as they are able to communicate with one another in various ways not only by speech but also by nonverbal means when one's body is the most effective tool. At workplace, the importance of knowing how to socialize through good communication is critical, for it allows access to specific knowledge in a specific field and avoids any future embarrassment of picturing any undesired image either of the individual or of his/her company. This project addresses the language of lawyers in their natural environment and the importance of secretary to live with certain linguistic terms that she might never have heard before. Having both professionals, secretaries and lawyers working together was what made possible to add the necessary wisdom to assist any secretary is interested in working alongside the lawyers, prosecutors or judges. Such benefit brought flexibility in order to understand legal terms and made the communication to customers easier, in short, considers the Secretary a facilitator for the attorney-client connection available to the Law Society. The methodology used involved qualitative research, as it relates to the improvement in the performance of tasks involving the secretary and the lawyer; exploratory entered in the field of specific work: a law office, experiencing legal activities, ranging from the form of customer service to the end of the process.

Key-words: Language; Communication; Law; Comprehension; Secretary.

RESUMEN

El lenguaje es el diferencial que define el ser humano del resto de los otros seres en el mundo, capaces de comunicarse entre sí de diversas maneras, no sólo por el discurso, pero por medios no verbales, donde su cuerpo es su herramienta más eficaz. En el escritorio señalamos la importancia de conocer socializar a través de una buena comunicación, que permite el acceso a los conocimientos específicos en el lugar designado y evitar cualquier vergüenza futura a su superior que conserva la imagen de la persona y de su empresa. Este proyecto aborda el lenguaje de los abogados en su hábitat natural y la importancia de convivir con ciertos términos lingüísticos que nunca escucharon antes. El enfoque del profesional de secretariado con el profesional de derecho a través del compartido entre profesiones y a través de la interpelación de experiencia en estudios de campo ha permitido añadir la sabiduría necesaria para ayudar a cualquier secretario (a) que estea interesado en trabajar junto a los abogados, fiscales o jueces. El beneficio trajo flexibilidad en la comprensión de los términos legales y facilita la transmisión a los clientes, en definitiva, considera (a) Secretario (a) un facilitador para la conexión cliente-abogado a disposición de la sociedad de la ley. La metodología a utilizar consiste en la investigación cualitativa, en lo que respecta a la mejora en el desempeño de las tareas que implican la secretaria y el abogado; exploratoria en el campo de trabajo específico: una oficina de abogados, experimentando actividades legales, ya que la forma de servicio al cliente hasta el final del proceso.

Palabras-clave: Lengua; Comunicación; Derecho; Entendimiento; Secretaria.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	12
1.1 Problematização do estudo.....	13
1.2 Objetivo Geral.....	14
1.3 Objetivos específicos	14
2 REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1 A comunicação e sua composição.....	15
2.2 A Comunicação Humana.....	17
2.3 O Homem e as Teorias da Comunicação.....	20
2.4 Introdução à Linguística.....	21
2.5 A comunicação no ambiente de trabalho.....	26
2.6 A qualidade da boa comunicação	28
2.7 A boa comunicação e o comportamento organizacional.....	29
3 SER UM SECRETÁRIO OU SECRETÁRIA NO MUNDO ATUAL.....	32
3.1 Atribuições da profissão.....	32
3.2 A Secretária e o Advogado	35
3.3 Os possíveis impasses da Secretária ao ingressar em um escritório de Advocacia....	36
3.4 A Secretária e a linguagem técnica do Advogado.....	37
4 METODOLOGIA.....	44
5 RESULTADOS	46
5.1 Quanto ao tempo e experiência	46
5.2 Quanto às dificuldades e barreiras	47
5.3 Quanto às funções.....	48

5.4 Quanto ao interesse profissional e conhecimento.....	49
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	52
REFERÊNCIAS	54
APÊNDICE A – ENTREVISTA	56
APÊNDICE B - CARTILHA	57

1 INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso trata de um estudo sobre a linguagem e a comunicação humana focada no ambiente de trabalho e diretamente ligada a área de Direito. O tema abordado direciona a comunicação do profissional de Secretariado e do advogado, sendo que para a compreensão e sintonia das profissões, este profissional dispõe de uma abordagem específica com o intuito de melhor absorver os significados da linguagem técnica do direito, a *Linguagem Forense*.

A justificativa reforça a importância do profissional de Secretariado trabalhando no escritório de Advocacia, considerada capaz de assumir novas responsabilidades no mercado de trabalho em empresas grandes. Ao atuar em estabelecimentos menores, o profissional não é impedido de crescer profissionalmente e adquirir novos conhecimentos. Na atualidade, o Secretário ou Secretária são considerados agentes facilitadores e capazes de assumir tarefas com um nível de responsabilidade significativa, eles possuem como uma de suas funções a assessoria dos advogados ao fazer a transmissão de informações sobre os processos jurídicos para o público externo, além de se comunicarem com os próprios advogados.

Do mesmo modo que os clientes, o profissional de Secretariado é leigo na *Linguagem Forense*, portanto cabe a ele estudar junto com seus colegas de trabalho certos termos e vocábulos que a atividade advocatícia utiliza no dia a dia, e então convertê-los em uma linguagem objetiva para a sociedade em geral da qual ela faz parte.

Após explorar as atividades secretariais em determinados escritórios de Advocacia, a finalização do Trabalho de Conclusão de Curso será a cartilha informativa para profissionais de Secretariado que atuam com advogados. Os conteúdos inseridos na cartilha são os termos e vocábulos utilizados nos processos, em forma de glossário, contendo, palavras ou frases seguidas de tradução informal, que servirão como auxílio para o profissional de Secretariado principiante adquirir o conhecimento necessário para a transmissão de informações da situação dos processos. Todavia, será estruturado com a colaboração dos advogados do escritório em questão e algumas dicas importantes sobre arquivamento de

documentos, como manter o escritório em ordem entre outros assuntos que todo profissional de Secretariado deve saber ao atuar em sua profissão.

Se bem sucedida, essa cartilha poderá servir de uso exclusivo para todos os profissionais de Secretariado que ingressarem nesta profissão, independente de ser no escritório escolhido ou em outros locais que julgar necessário a utilidade desta. Portanto, o conteúdo esclarecerá dúvidas semelhantes entre secretários e secretárias, o conhecimento extra virá com a prática da profissão de secretariado no ambiente de advocacia por força de vontade de cada profissional.

O projeto também é composto por entrevistas com profissionais de secretariado que atuam ou já atuaram em um escritório de advocacia abordando quais foram as dificuldades de adaptação no ambiente profissional; quais eram suas principais funções e a importância de tal aprendizado para o profissional de Secretariado, afinal acredita-se que a dificuldade maior ao ingressar no escritório de advocacia sem preparação torna o clima organizacional desconfortável, e a incompreensão da linguagem pode resultar em problemas de comunicação, pois o profissional de Secretariado se encontra nesse novo ambiente de trabalho com pessoas falando de um modo distinto ao habitual.

Enfim, além de melhorar o atendimento ao cliente, o profissional de Secretariado estará usufruindo de novas sabedorias enriquecendo seu currículo e aprimorando suas tarefas. Também garantirá a comunicação e o entrosamento no seu ambiente de trabalho, uma vez que, a Disciplina de Noções de Direito faz parte na grade curricular na formação do Curso de Secretariado Executivo, ou seja, é um conhecimento de uso frutífero quando posto em prática.

1.1 Problematização do estudo

A problemática originou-se da observação de um escritório de advocacia e surgimento de ruídos e falhas na comunicação entre o profissional de Secretariado e o advogado, as falhas estas que acarretaram em alguns problemas organizacionais dentro do estabelecimento. Ambos os profissionais precisavam manter uma conexão estável e não limitada apenas em suas próprias funções, buscando compartilhar mais dos conhecimentos opostos para manter o equilíbrio dentro do escritório e

atender os clientes com zelo. Se houvesse uma simples falha na transmissão de mensagens e documentos, os problemas apareceriam futuramente, comprometendo toda uma estrutura empresarial e a prestadora de serviço.

1.2 Objetivo Geral

- Melhorar a qualidade de comunicação em um escritório de advocacia, elaborando uma cartilha com os termos utilizados neste ambiente e dicas que servirão de auxílio para profissionais de Secretariado.

1.3 Objetivos específicos

- Explorar procedimentos e dificuldades encontrados no dia a dia de trabalho de profissionais de secretariado que atuam ou já atuaram em escritórios de advocacia
- Compreender o vocabulário jurídico utilizado pelos advogados;
- Entender a linguagem dos processos bem como a sua aplicabilidade em cada momento e situação.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este Trabalho de Conclusão de Curso abordou em primeira instância um estudo sobre linguagem, definindo suas características e uma breve história da nuances que permeiam a linguagem e seus usos para uma compreensão melhor do assunto, a partir disso os próximos tópicos falam sobre a comunicação humana social e profissional, pois é possível distinguir o modo de falar e agir em ambientes e para cada qual existe uma maneira correta a ser usada.

Por fim o tópico da comunicação entre o profissional de Secretariado e Advogado relata a real posição deste profissional atuando em um recinto novo do qual outros profissionais se expressam de maneira distinta dela, não somente nos processos escritos usando termos inéditos ao seu ponto de vista, como na maneira de falar.

Sendo assim o Secretário ou Secretária de Advogado poderia adquirir um conhecimento suficiente sobre Direito para que lhe sirva de ferramenta essencial caso necessite atender clientes na ausência do Advogado e para desenvolver uma segurança própria dentro do estabelecimento.

2.1 A comunicação e sua composição

De acordo com Schumacher, Portela & Borth (2013) o ato de comunicar se define como a troca de informações entre seus componentes, no momento que seja focado a comunicação como um todo: pessoas, animais, empresas, propagandas e etc. Com base neste pensamento a comunicação se divide em duas linguagens:

- Verbal – utilizam-se palavras escritas ou orais;
- Não verbal – símbolos, imagens onde possa ser transmitida uma mensagem.

Segundo Hernandez e Medeiros (2003) denominam-se como componentes da comunicação: emissor, receptor, mensagem e código. Quando bem executada, a comunicação segue seu fluxo normal por meio da qual as informações são trocadas pela mensagem e pelos códigos entre o emissor e o receptor. Na ordem natural de comunicação há dois elos. Metaforicamente imagina-se uma ponte que ligue o lado

esquerdo do lado direito e é correto afirmar que estes lados se denominem emissor e receptor, sendo assim a ponte é a mensagem e nela se carrega todo conteúdo (escrito, falado e ilustrado) da mensagem. Sem a ponte não existe nenhuma relação entre ambos.

Ainda seguindo o pensamento de Hernandez e Medeiros (2003), o emissor é o responsável com a intenção de comunicar, podendo ser uma pessoa chamando outra para perguntar as horas ou um cartaz brilhante lançando um produto novo. É preciso que esse emissor elabore um modo pelo qual seus receptores compreendam suas informações, desta forma o emissor seleciona o público conforme a disponibilidade de captar sua mensagem.

O Receptor é o outro lado da “ponte” de comunicação, quando disponível o receptor atende e compreende as informações contidas na mensagem do emissor. Porém, vale dizer que nem sempre são aceitas de modo pacífico. Um exemplo básico é um conflito entre animais. Quando surge o efeito positivo e sem conflito há o chamado *feedback* (do inglês: retorno) algo significativo que deduz a resposta positiva do receptor ao emissor, então as ideias e informações são contínuas até a comunicação chegar ao fim.

De acordo com D’Elia e Neiva (2014) a mensagem carrega a essência da informação e conteúdo de um emissor ao receptor. Elas podem além de serem dotadas de palavras e falas, também caracterizam sentimentos e afetos como ternura ou agressividade, portanto, a comunicação não é apenas a troca de informações positivas e concordantes.

Isto posto, vale dizer que a linguagem é essencial para que haja comunicação. É um meio, um modo de fazer contado, sendo assim o último componente é o código, ele faz parte da mensagem e define a forma de como ela será transmitida: fala, escrita, imagem ou símbolos. O uso de códigos possibilita ou dificulta a percepção da mensagem, Hernandez & Medeiros (2003) citam dois tipos de códigos:

- Aberto – também considerado ambíguo, pois carece de informações que definiriam um único significado, palavras soltas que provocam

dúvidas e sem explicação levam a erros de compreensão e execução de tarefas;

- Fechado – mais eficaz e utiliza corretamente as palavras e expressões evitando mais de uma interpretação.

A linguagem não verbal recende de muitos códigos, tal como a própria frase de Confúcio diz “Uma imagem vale por mil palavras”, interpretando a frase e associando a teoria de comunicação, é notório dizer que a mensagem transmitida por uma imagem sem palavras escritas poderia ter inúmeros significados para cada receptor.

Outro tipo de código de comunicação é o uso de Libras para surdos, os sinais e gestos permite que sejam transmitidas as mensagens, considerada atualmente como um idioma da comunicação humana, o próximo assunto a ser abordado. “Toda vez que se recorre a outra linguagem que permita, complete ou favoreça o contato com o outro, esta é classificada pelo termo genérico de comunicação não verbal” (D’ELIA & NEIVA, 2014, p. 89)

2.2 A Comunicação Humana

De acordo com Bordenave (2002), em questões históricas, o homem primitivo imitava os sons da natureza em sua volta utilizando as capacidades de seu corpo. Quando evoluiu para um organismo de posição ereta, pode utilizar a fala como a sua forma de comunicação mais complexa.

Com base neste contexto é possível visualizar a evolução da comunicação humana para o que se conhece hoje. É por meio da gesticulação ou movimentação que surgem os signos ou símbolos. Em sua definição, se trata de alguma coisa fazendo referência à outra coisa, objetos com algum significado simbólico pode ser citado como exemplo a bandeira ou o hino nacional até as alianças de compromissos usadas por casais. Já os objetos de característica de sinais citam-se,

por exemplo, os sinais de trânsito, pois eles indicam ao homem um alerta para reconhecer ou prever algo.

Segundo Watzlawick, Beavin & Jackson (2007) não existe a capacidade de não comunicar-se, se a comunicação está baseada em formas de expressão não verbais, o simples fato de agir em determinada ocasião é requisito de uma informação que está sendo compartilhada com outros, mesmo que o indivíduo não responda a esta comunicação, ele está se comunicando.

O homem que num congestionado balcão de lanchonete olha diretamente em frente ou o passageiro de avião que se senta de olhos fechados estão ambos comunicando que não querem falar a ninguém nem que falem com eles; e; usualmente, os seus vizinhos “recebem a mensagem” e respondem adequadamente, deixando-os sozinho. Isto, obviamente, é tanto um intercâmbio de comunicação como a mais animada das discussões. (WATZLAWICK, BEAVIN & JACKSON, 2007. p.45)

A comunicação humana de certo modo moldou as sociedades, Barros (2011) diz que a compreensão da língua se define como um instrumento de pensamento que percorre um caminho paralelo ao da lingüística. A comunicação em si caracteriza-se pela “desorganização gramatical”, quando uma língua é gerada a partir de outras como, por exemplo, o português e o italiano vieram dos restos do latim (BARROS, 2011, p. 26).

Watzlawick, Beavin & Jackson (2007) citam que a teoria da informação é um aproveitamento para ser utilizado no surgimento de problemas de comunicação, seja o conteúdo da mensagem explícito e entregue ao destinatário sem ruídos e interrupções ou não. A linguagem se define como uma ferramenta de comunicação seja ela de qual natureza for, portanto, a comunicação é o ato de expressar e transmitir mensagens de conteúdo, de sabedoria e sentimentalismo, onde existam sujeitos e objetos e ela está presente em toda ação de troca de informações, seja frente a frente, através de gestos, por meios eletrônicos (telefone, internet) entre outros.

A comunicação existe em todo lugar. A característica humana está presente em qualquer ato comunicativo proporcionando ao ser humano a capacidade de interação com outros. Os meios de comunicação podem representar vantagens e ameaças. Sobre isso Gnerre (2012) considerou a linguagem como forma de impedir comunicação de informações, se tratando dos meios de comunicação tais como os

jornais impressos ou transmitidos na TV. Há um grande filtro de informações restando apenas as essências que chamam a atenção do público e traz em mais audiência, se tratando de uma jogada de marketing bem sucedida.

De acordo com Watzlawick, Beavin & Jackson (2007) a Teoria da comunicação e o existencialismo do homem estão fortemente ligados, os sistemas são organismos abertos e estáveis que apenas evoluem através de uma quantidade significativa de energia e informação vindas do meio em que vive. Com base nisso o organismo constitui-se de conhecimento específico para sobreviver. Por que não comparar esta teoria com a comunicação humana em um ambiente de trabalho. Por exemplo? É evidente pensar que a adaptação a uma determinada rotina profissional também se trata de sobrevivência.

Ao ver de Hernandez e Menezes (2003), as empresas tradicionais pararam no tempo onde os direitos trabalhistas não eram priorizados a fundo. Elas têm tendência de não adaptar o trabalho ao homem, e sem totalmente o oposto, o homem deve se adaptar ao ambiente de trabalho em que se encontra.

Com base em autores como Watzlawick, Beavin & Jackson (2007), o homem está em procura constante por conhecimento sobre o mundo e a sua própria existência; um ser humano adulto busca mais informações através de sua experiência, o contato com objetos no ambiente amplia o seu conceito de comunicação, agora não está em evidência apenas a troca de informações com outros seres da mesma espécie, vai um pouco mais além, buscando o contato com o mundo estranho.

O conhecimento está dividido em dois conceitos: há o conhecimento dos objetos e o conhecimento sobre os objetos. O primeiro trata-se da familiaridade e percepção do indivíduo em relação aos objetos enquanto o segundo é denominado “metaconhecimento” onde ocorre a segunda percepção sobre a primeira. Watzlawick, Beavin & Jackson (2007) dizem que conhecer uma linguagem e algo sobre ela são coisas totalmente opostas.

2.3 O Homem e as Teorias da Comunicação

De acordo com Paulino (2001), o sujeito presente no ato de comunicar é o homem construindo sua história no espaço que lhe foi concedido. Com base nesta informação, o homem não é simplesmente um indivíduo comum, o sujeito por assim dizer considerado individual e único também atua em conjunto com outros sujeitos, evoluindo para um conceito social no qual atua como membro de uma sociedade. Tal fundamentação leva a outro tópico relevante, a sociedade constitui um grupo e esse grupo pode ser de profissionais utilizando a mesma interpretação de classe social.

O indivíduo é em sentido especial, uma função das condições sociais. Surge, assim, como um produto da sociedade, na forma concreta em que existe a sociedade. Se as condições sociais são condições de classes, o indivíduo está condicionado pela forma de produção, então será o indivíduo um produto das citadas condições, condicionado pela classe a que pertence (...) (SCHAFF, apud. PAULINO, 2001, p.34)

As Teorias da comunicação foram geradas por meio de estudos de teóricos que definem a posição do homem conforme sua ação. Já foi esclarecido o conceito de sujeito social de modo que o ambiente possa vir a influenciar seu comportamento, então estas teorias distinguem de diversas maneiras como a comunicação do cotidiano constrói e transforma o espaço do sujeito. De acordo com Paulino (2001), as Teorias da Comunicação se definem em:

- Teoria Hipodérmica (surgiu nos EUA na década de 20) e entende-se como o homem respondendo a incentivos, mais precisamente envolvendo os meios de comunicação. Elas funcionam como influência para que automaticamente o indivíduo capte a mensagem mesmo sem concentrar na sua fonte: um outdoor, por exemplo, se comunica instantaneamente com o visualizador quando sua atenção é chamada por cores vibrantes, uma fonte chamativa ou até mesmo um carro de som que passa por perto fazendo com que todos em seu redor ouçam e uma palavra ou duas para captar a mensagem pretendida;
- Teoria da Informação (surgiu na década de 40) de forma mais objetiva, foca no processo “origem-fim” (PAULINO, 2001, p.40), diferente da Hipodérmica da qual instrui a comunicação no sentido social, a Teoria da Informação ou

Informacional considera não somente emissor e receptor, mas todos os meios e estruturas que surgem no fluxo da mensagem (como, de que forma) os parâmetros serão utilizados para transmissão do conteúdo, enfim é algo mecânico, funcional;

- Teoria Crítica (surgiu na década de 40 a 60) justificando que existem os opostos defendidos das teorias anteriores. Esta teoria é composta por pesquisadores que criticam ou defendem suas próprias formas de interpretar a comunicação. Como termo usado para definir o convívio dos membros de uma organização está a Cultura, tornando a comunicação algo não somente em linha reta. E envolve a sociedade como um todo, o que sentem, o que pensam sobre os mais variados assuntos. Não é manipulável como a Hipodérmica e tão pouco mecânica como a Informacional, defendem que um grupo é capaz de construir sua própria opinião;
- O Estruturalismo (surgiu na década de 60 e 70) talvez seja a teoria que mais possa se espelhar nos tempos atuais, pois foi nela que o conceito linguístico surgiu, a comunicação se dividiu em verbal e não verbal e por diante a gramática. Estuda a linguagem (códigos, mensagem e sua estrutura). Surgiu na França e mais tarde se espalhou na América Latina.

2.4 Introdução à Linguística

A linguística enfoca o estudo específico da linguagem humana, segundo Petter (2011) a linguagem em sua tipologia se assemelha quando a característica relevante é a comunicação, a partir disso a linguística catalisa o amplo assunto ao focar nos signos da linguagem, entre outras palavras as línguas nativas derivadas do ambiente onde os indivíduos se situam. Sendo assim:

As línguas naturais situam-se numa posição de destaque entre os sistemas sógnicos por que possuem, entre outras, as propriedades de Flexibilidade e adaptabilidade, que permitem expressar conteúdos bastante diversificados: emoções, sentimentos, ordens, perguntas, afirmações, como também possibilitam falar do presente, passado ou futuro. (PETTER, 2011, p. 17)

O estudo da linguística não apenas observa a gramática em geral, o linguista distingue os aspectos contidos no uso do exercício da língua como: padrões sonoros, gramaticais e lexicais. Petter (2011) destaca que o linguista não leva em consideração a forma ou o jeito de falar comparando algumas regiões, a forma de falar dentro de um país se difere entre os estados e continentes.

A língua inglesa, por exemplo, é derivada de mesclas de outras línguas, não há apenas o inglês americano, existem as variações: o inglês britânico; escocês; irlandês; canadense, o inglês do Caribe; da África; da Ásia e da Austrália. Assim como no Brasil, o português de São Paulo é diferente de outras regiões, de alguma forma soa que algum dos lados está falando errado, não há equívoco nos sotaques e jargões, eles apenas surgem de forma natural. Isso é variação linguística ou variação lexical, variações estas que são contextuais.

A variação lexical é a forma de expressão entre termos que possui uma palavra diferente da outra, mas que se refere à mesma coisa. Beline (2011) destaca que as formas diferentes de falar em determinadas regiões da mesma cultura não impedem de comunicar-se entre elas, porém somente se diferem entre uma pronuncia e outra. Para que se torne possível melhor visualização, é possível acompanhar nas linhas abaixo alguns exemplos de variação linguística.

A palavra “jerimum” na Bahia é o que a maioria chama de abóbora, todo contexto do vocábulo desconhecido em algumas regiões no Brasil indica que se refere ao determinado fruto e dificilmente poderia associar-se a outro sendo que ambos os vocábulos “jerimum” e “abóbora” fazem parte da língua portuguesa, este exemplo também é conhecido como variação diatópica quando varia conforme o lugar.

A variação fonética está conectada a pronuncia de certas palavras, em determinadas regiões de um mesmo país. As palavras ditas podem sofrer leves alterações, sendo que é possível afirmar mais de uma variante dentro do léxico, algumas marcantes e outras não.

A variação morfológica, por exemplo: ao pronunciar verbos no indicativo: comer; andar; falar, permite situações em que a ausência da letra “r” pode mudar o

sentido da mensagem tornando o verbo no presente do indicativo ou o alteraria para a maneira informal “andá”; “comê”; “falá”.

Diferente da variação diatópica, ela não precisa se referir a um lugar específico onde a pronuncia poderá ser diferente, afinal haveria um entre dez nativos que falassem de forma diferente do restante, se fosse classificar o indivíduo dependendo de seu grau de escolaridade logo ficaria visível que a pronuncia de algumas palavras com letras faltantes ficaria evidente, mas em um local que se exija postura e informação, o mesmo indivíduo poderia falar a variante “r”, diante disso há um caso de variação diafásica (BELINE, 2011 p. 123).

As informações obtidas ao observar o sistema de diversas línguas possibilitam ao linguista compreender características notáveis ao estudar a disciplina abordando os seus termos, tais como a relação da língua falada com a forma literária (escrita). A Teoria Geral da Linguística de acordo com Petter (2011) se divide em:

- Linguística descritiva – elementos que possuem como objetivos concordar ou contradizer da Linguística geral;
- Linguística geral – os elementos contidos nela firmam a exploração das línguas.

Ao relacionar ambas as divisões, nota-se que uma está interligada a outra como interpretação de termos. Ao estudar uma língua ocorre a fixação de uma análise mais ampla, como a inserção de um dicionário gramatical que descreve de forma escrita os aspectos da língua.

Para muitos estudiosos da linguística como Ferdinand de Saussure e Roland Barthes (apud. PAULINO, 2001, p.47), a linguagem é uma forma única do ser humano e totalmente oposta do modo de comunicação de outras espécies no mundo que se desenvolveu. com o tempo desde a antiguidade, sendo de natureza não imutável, ou seja, a modificação é um processo lento, porém visível, se compararmos os tempos nota-se a mudança na linguagem, mas é errado dizer que a língua se estraga visto que a informalidade esteja tão abrangente nos tempos

modernos e tão pouco está se aperfeiçoando, o processo da evolução linguística é contínuo.

Desde então, a linguagem foi muito além da forma oral que se conhece. De acordo com Gnerre (2012) há indícios que apontam a linguagem como ferramenta de poder, principalmente políticos e culturais e seu conteúdo direciona a prática de atos que representam a imagem do indivíduo, portanto tudo que envolve a transmissão de informações é considerada linguagem: a escrita, a gesticulação, as imagens e etc. Cabe apenas a distinção dos elementos, a linguagem pode ser verbal com o uso de palavras totalmente orais e comuns onde há o emissor e o receptor.

A linguagem não-verbal ou corporal trata-se das outras formas de comunicação. As imagens ilustrativas em propagandas são consideradas linguagem mesmo sem palavras, pois possuem a essência de transmissão de informação através da interpretação das figuras. Outro exemplo notório são os gestos, como é o caso das Libras, considerada um idioma e muito requisitada nos dias atuais. Quando trabalham em sincronia criam um ótimo método de expressão, porém, a desarmonia de ambos torna a expressão muito menos significativa e o receptor não capta a mensagem claramente.

Às vezes, a comunicação não verbal, que está em dissonância com a verbal, trai o eu íntimo que a verbal tenta camuflar; por exemplo, gestos bruscos, cortante, acompanhado muitas vezes de palavras melosas, doces que dissimulam mal um estado de irritação interior. (D'ELIA & NEIVA, 2014, p. 90).

Segundo Gnerre (2012) a linguagem é mais que uma simples ferramenta de comunicação. Com ela o indivíduo também se impõe na sociedade, portanto é necessário utilizar da boa fala para que ele seja ouvido e em muitos casos, respeitados pelos ouvintes. A informação objetiva e sem ruídos concede sem exageros um “poder” significativo para o emissor, mas o domínio da linguagem incluiu saber a melhor maneira de agir, o falar certo no momento certo e conseqüentemente haverão as relações derivadas da boa comunicação. Em um ambiente no qual a pessoa está cercada de outras pessoas com pensamentos multidiversos contando os pensamentos de si própria, a compreensão das funções linguísticas são imprescindíveis.

Em épocas históricas da linguagem, a variedade linguística de um povo era sinônimo de poder e autoridade, cabe citar a importância da língua mais falada no planeta. Hoje se considera o inglês uma língua universal, mas seu ranking caiu para segundo ou terceiro idioma mais falado perdendo para o Mandarim.

Se referindo aos idiomas, a quantidade falada em todo mundo pode ser considerada como resultado da capacidade cognitiva do homem, da cultura dos povos e o conteúdo de informações que desejam transmitir. Tratam-se de influências de outros povos, de leituras e compreensão. Everett (2012) defende que a melhor maneira de compreensão de uma nova língua por meio da execução pesquisa de campo, absorvendo todo o conteúdo de um povo específico. A teoria da linguagem é a mesma para todos, porém deve ser praticada além das páginas de um livro, no contexto real de uso da língua.

Assim como regras de etiqueta, regras de trânsito e demais regras, a linguagem possuiu suas próprias regras com o objetivo de guiar a sociedade nos parâmetros do ambiente em que vive. Quando se elogia um palestrante porque ele “sabe” falar em público, não é nenhum talento ou dádiva, mas a aplicação das regras mencionadas anteriormente. Gnerre (2012) nomeia toda esta ação como ato verbal. São poucas as sociedades a usar a norma “cultura” ou “padrão” da linguagem devido ao conteúdo direcionado exclusivamente para um patrimônio cultural. Gnerre (2012) aponta a variação linguística e a associação à escrita nos quais, o prestígio era considerado de grande valor, ou seja, quanto mais a língua se aproximava da escrita e usada em ambientes de poder: nas cortes de príncipes, bispos, reis e imperadores nos solos europeus, mais associada ao cultismo ela seria.

Enfim, a linguagem e a escrita combinadas moldam pensamentos e conhecimentos. A linguagem é uma característica humana segundo Everett (2012) que identifica mentes semelhantes, indivíduos com o mesmo cérebro e capacidade de raciocinar. Everett (2012) cita a Teoria da Mente como a principal causa da possibilidade de comunicação, por meio da qual os seres humanos associaram seus mesmos modos de pensar e como resultado eles poderiam compreender um ao outro na convivência em sociedade.

2.5 A comunicação no ambiente de trabalho

Segundo Bronckart (2008) o trabalho se interpreta como uma forma de agir exclusivamente humana, assegurando a sobrevivência e o alcance de metas e objetivos. Se analisar o significado de trabalho em um contexto formal, trata-se do conjunto de atividades realizadas por alguém ou por um grupo de pessoas por meio de seus esforços para alcançar um determinado fim ou propósito. O diálogo no ambiente profissional segue as padronizações do comportamento organizacional e da ergonomia e a necessidade de uma tarefa bem-feita também se iguala ao conhecimento adquirido para exercer tal função da qual se desenvolve na prática de atividades vinculadas nessa função assim como a observação de comportamentos.

Para a Ergonomia, a atividade dos trabalhadores é o seu fazer e o seu vivido desse fazer, que pode ser apreendida por determinados procedimentos de observação e de mensuração dos comportamentos e por determinados procedimentos que visam a que os operadores verbalizem suas próprias representações das situações de trabalho e dos múltiplos aspectos de seu agir vivido (BRONCKART, 2008 p.98)

Embasando o ponto de vista do autor, o apreender por observação é necessário na exploração de um campo de trabalho novo e algumas empresas exigem certos requisitos para o ingresso de colaboradores novos em seu estabelecimento. Uma loja comercial de vendas de qualquer produto coloca um aviso na porta: “Precisa-se de vendedor com experiência”. A questão é: onde consegui-la? Alguns dos postos comerciais, senão a maioria exigem experiência em vendas, mas não a oferecem para os profissionais iniciantes tornando a sua procura longa e demorada. Agora foca-se nas empresas que oferecem a experiência e a prática, aliadas ao trabalho, elas investem em novos talentos ainda não descobertos quando lhes concedem a chance de aprender, sendo assim a pessoa vivencia e prática os procedimentos que futuramente serão exigidos.

A linguagem no ambiente de trabalho segundo Faïta & Silva (2002) possui uma relação de tripartição. São elas: “linguagem sobre o trabalho”, “linguagem no trabalho”, “linguagem como trabalho”. Interpretando os termos citados como ferramentas para compreensão da comunicação no ambiente profissional, primeiro conclui-se que assim como os seres humanos são portadores do conhecimento diverso cultural, social, econômico e judicial, assemelha-se a mesma conclusão ao

trabalho, uma ação de natureza complexa, pois em um só ambiente se juntam mentes opostas uma das outras com um carregamento de informações a compartilhar entre elas.

Ramificando a comunicação no contexto de trabalho, ela se torna uma ação mais complexa e valorosa. Segundo Fígaro (2005) a comunicação não é considerada apenas simples troca de informações entre emissores e receptores, pois se trata de uma qualificação no mercado de trabalho e pode ser elaborada de diversas formas voltadas ao colaborador, a empresa, a clientes externos e internos.

Para melhor compreensão da importância da comunicação no trabalho, vale começar pelos termos: sociedade de conhecimento e trabalho (FÍGARO, 2005, p. 106), uma vez citada, a comunicação define o ser humano, e as sociedades como sendo grupos de humanos que se formam a partir do conhecimento e do objetivo em comum. Quando é mencionada a sociedade do conhecimento, o autor se refere à tecnologia e seus recursos no mundo atual que são muito fluentes na execução de tarefas. Se o processo de comunicação é tão amplo quanto defende, a pessoa qualificada em informação utilizada no auxílio de máquinas tecnológicas também possui aptidão de comunicação. Para essa teoria associa-se o termo “homem-máquina”, homem este que possibilita a comunicação com seres inanimados. A sociedade do trabalho é bastante influenciada pela tecnologia, porém há indícios de que se distinguem.

Na verdade, essa falsa dicotomia revela o estigma de que o trabalho e aqueles que vivem do trabalho sofrem. Pois trabalho, ao longo da história, foi relegado aos seres tidos como inferiores, ao escravo, ao não-cidadão, àquele que opera e funciona em favor de algo. De outro lado, o conhecimento é tratado como atributo de poucos iluminados que teriam a capacidade para a apropriação incessante de saberes, sempre renovando a necessidade de aprender e aprender, ou seja, o aprender constantemente renovado, o estar sempre se atualizando como se aí também houvesse um caráter descartável do conhecimento, porque tratado como sinônimo de informação, próprio do sistema capitalista de produção e consumo (FÍGARO, 2005, p.106)

Analisando a definição do autor, é desconcertante que algo como o conhecimento e trabalho tenham sido tão opostos no passado, considerando que hoje o profissional não faz carreira sem agregar os dois a sua prática. Não importa se o trabalhador possui condições físicas ou mentais de trabalhar duro exercendo a mesma profissão durante anos e executando as mesmas tarefas se lhe falta sintonia

com os demais membros de sua equipe. Em suma, vale pensar: o que define exatamente o trabalhador ou trabalho? Talvez sejam suas ofertas ao realizar atividades que satisfaçam suas vontades e atinjam os objetivos da empresa, num processo de ajuda mútua.

2.6 A qualidade da boa comunicação

Saber usufruir dos benefícios adquiridos por meio da comunicação torna todo profissional capacitado a grandes proveitos durante o longo ciclo de aprendizado. O campo empresarial é demasiado forte em exigências no quesito da comunicação, pois um grupo de colaboradores que zela pelo clima organizacional da empresa resulta em fatores positivos para a permanência dela no mundo corporativo.

De acordo com Damini & Neto (2006), uma ferramenta potente para manter a empresa ativa também conta com a capacidade do profissional dotado de habilidades e experiências, afinal uma de suas funções é o atendimento ao cliente que, no caso será um fracasso, se este não souber utilizar de todo seu conteúdo quando chegar o momento de interagir com pessoas dentro e fora do ambiente de trabalho

D'Elia & Neiva (2014) reforçam o quanto a comunicação é importante para melhor agir como profissional e pessoa, pois existem variáveis que denominam o lugar, momento e modo correto de agir, podendo refletir na pessoa que se comunica. Muitas vezes, o simples tom de voz mal expressado pode comprometer a mensagem original do emissor e no mundo empresarial causaria um dano à imagem da empresa.

Quando se interage com o público interno e externo da empresa, o ato de ouvir é considerado o primeiro passo para uma comunicação de qualidade. No caso dos clientes, o atendente precisa esperar, observar e ouvir o que ele tem a dizer para poder decidir quais medidas tomar para melhor correspondê-lo e destacar a excelência no atendimento. Com os colegas de trabalho o processo não se difere,

porém, é necessário ouvir para construir um clima agradável executando as tarefas e cumprindo as metas.

A partir deste estudo é possível considerar que o processo de comunicação é mais complexo do que se imagina, principalmente no ramo empresarial. Nele são envolvidos fatores além de sua composição. Como por exemplo, os efeitos inesperados que podem vir a ocorrer durante a troca de informações: ruídos, barreiras e demais nomes que possuam a mesma definição e que venham impossibilitar a captação da mensagem do emissor para o receptor.

O item a seguir aborda a grande possibilidade de um profissional de Secretariado enfrentar essas barreiras ao ingressar num ambiente novo: um escritório de advocacia, independente de suas funções e sua vontade, o breve contato com profissionais de outra área requer automaticamente um conhecimento elementar de Direito que seja o suficiente para executar as tarefas secretariais desejadas.

O profissional de Secretariado não tem termos técnicos gerados de sua profissão diferente dos advogados. A linguagem do secretário e secretária é informal e pode ser usada como vantagem no ato de se comunicar com os clientes, pois eles também possuem o vocabulário informal. Já os advogados utilizam seus termos jurídicos com mais frequência, tanto oral quanto na escrita o que muitas vezes impossibilita também a compreensão por parte dos leigos. O ponto é, o profissional de Secretariado pode enriquecer seu vocabulário informal adicionando os termos jurídicos.

2.7 A boa comunicação e o comportamento organizacional

Com o passar do tempo, as empresas notam que a boa comunicação interna e o comportamento organizacional são requisitos na conquista dos objetivos por estarem diretamente conectados.

Quanto à comunicação, as emoções nos ajudam, a partir de nossas expressões (faciais, olhar), a sinalizar quando precisamos de ajuda. Em

contrapartida, devemos ser eficientes também na compreensão dos problemas dos outros. (GUEBUR, POLETTO & VIEIRA, 2007, p.81)

Conforme Guebur, Poletto & Vieira (2007) a inteligência emocional interfere positivamente ou negativamente no conceito de trabalho, afinal, cada ser humano nasce com capacidades iguais, porém é com o passar do tempo que ele desenvolve melhores aptidões. Ainda com base nos pensamentos dos autores, a inteligência emocional não se trata de ser um prodígio, mas de ter equilíbrio entre razão e emoção. Neste ponto, entra o autocontrole dos parâmetros disciplinares da “Inteligência Emocional” do profissional de Secretariado e sua comunicação, devendo usar um tanto da razão para analisar a melhor maneira de expressão de uma emoção. Sem ela, seria custoso tomar decisões em situação de constrangimento e nervosismo, pois assim o lado pessoal falaria mais alto.

Interagir com pessoas é um desafio e a luta maior é saber agir de maneira positiva independente da reação dos clientes. Em alguns momentos pode acontecer da resposta não agradar ao cliente e este reagir de forma grosseira. De acordo com Hernandez & Medeiros (2003) em sua posição o profissional de Secretariado deve remediar o ocorrido de maneira correta com objetivo de acalmar o cliente explicando os fatos sem desconsiderá-lo, flexibilizando um diálogo pacífico.

Seres humanos são dotados de sentimentos positivos e negativos, o principal não é sufocá-los ou usá-los como defesa, mas saber operá-los em benefício do crescimento pessoal transpondo para o profissional, isto é, saber utilizá-los de maneira correta em momentos adequados.

O ponto de referência da empresa é naturalmente o funcionário ou membro da equipe. Obviamente os fornecedores e clientes são importantes e devem ser tratados com muito zelo. O bom empresário enxerga algo mais além, como por exemplo, conseguir transmitir uma imagem positiva de sua empresa. Começando pela qualificação de seus funcionários, os treinando, os motivando e abrindo caminhos para o sucesso.

De acordo com Robbins (2002), a satisfação de um grupo de funcionários perante o seu trabalho é equivalente ao sucesso ou não de sua produção e desempenho, ou seja, as pessoas que se sentem seguras e valorizadas em seu

ambiente profissional têm mais tendência a se dedicar ao crescimento da empresa e devido a isso, um dos motivos de não adquirirem um resultado concreto sobre níveis de satisfação em seus estudos é pelo fato de envolver sempre apenas um indivíduo e não uma organização, em outros casos o efeito inverso: a produtividade leva a satisfação.

O trabalho é muito mais que apenas suas funções: servir um café, organizar papéis, dirigir um carro, independente de qual seja a tarefa designada, envolve o convívio com os colegas de trabalho e a interação com clientes de fora. Da obediência às regras da empresa ao alcance de metas estipuladas, há a necessidade de uma avaliação de satisfação em um processo amplo.

Segundo Robbins (2002), existem duas formas eficazes de medir os níveis satisfatórios de funcionários da empresa, são eles: classificação única e global e por meio da soma de pontuação.

De acordo com Weisinger (apud. Guebur, Poletto & Vieira, 2007), O funcionário preparado poderá agir com sabedoria em diversas situações, ele tem capacidades de que precisa para estar sempre pronto e disposto a atender o cliente externo de modo que o faça preferir sua empresa à concorrência. Quanto ao cliente interno, se refere aos colegas de trabalho e superiores, se atendendo bem o cliente proporciona a permanência e o possível desenvolvimento da empresa, a interação entre colaborador é o restante do requisito de um profissional capacitado. Nas entrevistas de hoje é comum o surgimento de perguntas sobre a personalidade do candidato e se este possui facilidade de socialização, trabalho em equipe e até mesmo de liderança. Uma sociedade bem disposta a aprender e a comandar de forma sadia tende a se destacar no competitivo mundo corporativo.

Segundo Fígaro (2005), o que mudou nos últimos anos foi a reestruturação da comunicação no ambiente de trabalho originando a gestão do trabalho. O termo gestão tem como significado o ato de administrar e gerenciar outras ações, ao notar que os colaboradores trabalhariam de forma melhor quando atendida as suas necessidades. Os empresários começaram a ponderar este lado mais humano de suas empresas.

Como obtiveram estas informações? Comunicando-se uns com os outros permitindo não somente a transmissão de ideias, mas de outras formas de expressões, a partir daí a comunicação evolui de um instrumento de transmissão para um processo de produção. Esta mudança gerou outros campos de estudo da disciplina. A gestão de pessoas e os recursos humanos são criados utilizando-se do processo de comunicação ao objetivo de melhorar a qualidade de trabalho.

A comunicação empresarial se divide em internas e externas, o profissional de Secretariado não somente se comunica de maneira oral, mas também através de cartas e outras mensagens escritas. “A comunicação interna permite a empresa ter consciência de si mesma, adaptar-se ao ambiente, ao passo que a comunicação externa permite a realização de negócios” (HERNANDES & MEDEIROS, 2003, p.227).

3 SER UM SECRETÁRIO OU SECRETÁRIA NO MUNDO ATUAL

De acordo com pesquisas relacionadas ao mercado de trabalho, a profissão de Secretariado Executivo ocupa uma posição significativa a qual mostra a importância do aperfeiçoamento da profissão segundo seus atributos. Segundo Schumacher, Portela e Borth (2013) no mundo atual o profissional de Secretariado assume atividades em um conceito deveras de caráter importante que precisam ser cuidadosamente atendidas. Ele não deixou de contribuir com suas ações rotineiras e caracterizadas da profissão: atender telefone, agendar horários, servir café, porém, tais ações podem deixar de existir ou não e o que define sua carreira é o quanto poderá evoluir.

3.1 Atribuições da profissão

De início, todo profissional tem seu valor dentro da organização, cada qual realiza suas atividades consideradas importantes para fluir normalmente a

produtividade e a cooperação que define uma sociedade. O que pode vir a ser confundido é a importância de atividades com quantidade de atividades, ou seja, automaticamente é associado o grau de responsabilidade à palavra utilizada na profissão sem analisar a profundidade de serviços prestados nela. Porém, de acordo com Mozulo & Liendo (2010) o grau de responsabilidade do profissional de Secretariado superou expectativas e hoje ele tem capacidade de assumir compromissos maiores

O profissional de Secretariado carrega a imagem deveras negativa de uma profissão comum, para não dizer “negativa” porque algumas empresas ainda definem a profissão de Secretariado como serviços pormenores de rotina onde qualquer pessoa apta ou não poderia executar as suas tarefas. Hernandez e Medeiros (2005) reforçam que a primeira atitude de um secretário ou secretária é se convencer de que a sua profissão é tão significativa quanto as outras, de modo que a maioria das decisões e informações que circulam na empresa, depende da boa atuação do profissional de Secretariado, enfim ele não pode julgar ser melhor e nem pior que seus colegas.

Focando nas atividades básicas do profissional de Secretariado, citadas no início do texto, são simples e praticamente foram carregadas durante anos enquanto a profissão se desenvolvia. Schumacher, Portela e Borth (2013) em um cronograma listam as mudanças ocorridas conforme o passar dos anos desde o surgimento da profissão nos anos 50, das atraentes mulheres que ofereciam nada além de sua cortesia e sorriso, hoje lideram equipes e agem como consultoras, ainda que o campo de Secretariado careça de público masculino, na profissão de Secretariado, os homens também deixam sua marca na profissão que é estereotipada pela sociedade.

Seguindo o raciocínio dos mesmos autores a contribuição mais relevante do profissional de Secretariado, é aquele que talvez seja responsável por alavancar a carreira durante os anos, dotado do conhecimento administrativo. O profissional de Secretariado conquista a confiança do executivo ao desempenhar tarefas que facilitam a rotina sem precisar ficar supervisionando, fazendo isso por conta própria o seu trabalho e dos demais, tal confiança soma nos atributos de competência ao tomar decisões importantes para a empresa ou em nome de seu superior.

De acordo com D'Elia & Neiva (2014) outros atributos deste profissional são saber atuar como agente facilitador e de qualidade, ser um elo entre seus superiores e os clientes, executar tarefas importantes das quais se exige respeito, confiança e organização. Há uma lista significativa de requisitos que se espera de um profissional de Secretariado moderno, além dos citados acima.

De mediador a consultor, Schumacher, Portela & Borth (2013) destacam que devido à riqueza da grade curricular oferecida nos cursos de Secretariado (Técnico ou Superior) permite-se que todo secretário ou secretária com formação possa atuar como consultor, aplicando seus conhecimentos às empresas. Manter-se atualizado não é apenas uma opção como cidadão. Toda evolução, principalmente nas áreas de tecnologias, são essenciais para o profissional de Secretariado moderno. Requisitos como saber digitar e usar softwares básicos já estão deixando de serem “diferenciais” sendo substituídos por conhecimentos a mais, nos níveis intermediários e avançados, pois o profissional polivalente poderá fazer todo tipo de função.

Idiomas enriquecem os currículos dos candidatos e para os profissionais que convivem diariamente com negociação, a influência das línguas estrangeiras faz com que eles estejam um passo a frente na carreira. De acordo com Schumacher, Portela & Borth (2014) quando se descrevem os níveis nos quais o profissional de Secretariado poderá atuar, neles se incluem o profissional bilíngüe e/ou trilingüe. Portanto, é notável a percepção da boa comunicação também em idiomas distintos. O elo de comunicação é válido não somente em seu próprio território, afinal grandes nomes e líderes precisam ultrapassar fronteiras e se este profissional é apto para assumir e responder pelos seus superiores, nada o impediria de facilitar o ato comunicativo em terras estrangeiras. Conforme o sistema de adequação a pessoas especiais, muitos profissionais de secretariado estão aprendendo Libras, considerado um idioma no mundo atual.

Segundo Mazulo & Liendo (2010) além do próprio aprendizado de sua carreira, é possível considerar o profissional de Secretariado como um profissional “aberto”, ou seja, ao trabalhar com outros profissionais ele tomará conhecimento sobre outras profissões distintas da sua. Aprender os termos técnicos, jargões entre outras informações é relevante para ajudar no desenvolvimento de sua carreira, este

envolvimento conecta uma profissão a outra, enfim, tornando a organização agradável com resultados satisfatórios.

3.2 A Secretária e o Advogado

D'Elia & Neiva (2014) citam o profissional de Secretariado como agente facilitador. Em seu histórico de profissão, suas funções cresceram e ganharam mais ênfase. Atender o público ou ser uma ponte entre este e o seu superior sempre foi destaque da profissão de secretariado e a comunicação é exigida para a garantia de uma negociação ou acordo bem sucedido.

No plano interpessoal, trata-se de dirigir e controlar as relações de uma pessoa com as outras e de garantir a sua produtividade. O investimento é feito, nesse caso, sob a forma de tempo e esforço comunicativo. Comunicação é, pois, o único meio de que dispomos para fazer contatos humanos cooperativos ou produtivos. (D'ELIA & NEIVA, 2014, p 87)

Outros requisitos da boa comunicação são estar disposto a aprender por meio da troca de informações antes mesmo de se pronunciar as suas próprias, mostrar-se centrado e acessível na mensagem do emissor de forma respeitosa até que ele tenha terminado de falar, entre outras. Entretanto não é sempre que a mensagem será bem recebida pelo receptor da forma como o emissor planejou. O bom ouvinte capta as mensagens subliminares através das palavras pronunciadas e está focado no significado da mensagem transmitida não somente pela ação de falar, mas a ação de ouvir também.

Decididamente, o processo de ouvir não pode ser um processo passivo. Ele deve ser, ao contrário, um processo bastante ativo. Nele, o receptor de interagir intensamente com o emissor para alcançar um entendimento mútuo do significado. (NEIVA & D'ELIA, 2014, p 93)

O profissional de Secretariado é o receptor direto do público externo e interno na empresa e sua postura no momento da comunicação assegura sua própria imagem. Todos têm ciência de como é difícil manter-se calmo e ético quando as únicas mensagens captadas são de natureza negativa. No ramo empresarial, uma

palavra dita em momento errado prejudica a imagem da empresa como um todo, envolvendo a todos e prejudicando o desenvolvimento de uma ou mais atividades no ambiente interno.

Em um escritório de advocacia é notável a aplicação da linguagem especial usada pelos membros do ambiente, sendo comum que os advogados tenham a sua própria maneira de falar entre si, pois estes estudaram termos habituais do Direito e os aplicam no dia a dia. De acordo com Reolon (2010) a existência de algumas palavras consideradas “difíceis” pelos leigos no assunto, tornaria o clima pesado e as informações incompreensíveis até mesmo para o diálogo direto entre Advogados e clientes. Então, surge por causa da curiosidade do profissional de Secretariado inexperiente no assunto, a pergunta: “O que significa?” e a vontade de adquirir conhecimento.

3.3 Os possíveis impasses da Secretária ao ingressar em um escritório de Advocacia

Mesmo que existam profissionais de Secretariado que não se envolvam em processos jurídicos, na comunicação, esta dificuldade do secretário ou da secretária para com os advogados é considerada uma barreira e pode vir a atrapalhar a captação de ideias e conseqüentemente afetar a execução de tarefas simples de seu próprio ofício, afinal um profissional de Secretariado que não sabe se expressar e medir suas palavras compromete seu histórico profissional podendo perder vagas de emprego.

Segundo Hernandez & Medeiros (2003) há algumas barreiras relevantes identificadas nesta situação de um profissional de Secretariado no escritório de advocacia: primeiro, sem poder entender a linguagem técnica e jargões dos advogados, o secretário ou a secretária poderá ter sua autoestima sensibilizada e sentir-se inapto(a), segundo: o bloqueio de novas informações, se a profissional não estiver de acordo em aprender novos conceitos e aplicar em suas tarefas poderá ocorrer conflitos e desentendimentos entre seus colegas envolvendo na pior das

hipóteses os clientes ao dar uma informação errada a eles. Outras barreiras existentes são direcionadas a tópicos como: significação de palavras, a falta de entrosamento entre colegas de trabalho, hábitos inapropriados, hierarquia, abuso de poder, entre outros.

Por exemplo: contrata-se uma secretária levando em conta que ficará responsável por atividades que irão além da administração. É inevitável o contato com o público, neste caso os clientes do seu chefe. Deste modo, o profissional acaba agindo como um intermediário entre o cliente e o advogado. Somam-se às suas funções transmitir informações importantes em decorrência dos processos ativos e cabe ao profissional o compromisso de estudar e compreender a linguagem do advogado, convertendo-a para uma forma adequada por meio da qual o público de fora possa captar a mensagem.

3.4 A Secretária e a linguagem técnica do Advogado

Há linguagens determinadas de um ambiente social e de uma ocasião determinada, porém nem todas são usadas com zelo. O advogado durante uma audiência ou um julgamento assume uma posição ao dirigir-se a um juiz e apresentar suas contestações de forma cortês, e outra em seu escritório, usando uma linguagem menos formal, mas ainda assim, rebuscada pela normalidade.

Na linguagem jurídica o advogado pode e deve utilizar termos técnicos, uma vez que até enriquecem o texto, além de mostrar objetividade no seu conteúdo, até porque, como diz um antigo ditado jurídico: “o que não está nos autos não está no mundo” (REOLON, 2010, p.22)

De acordo com Reolon (2010) quando acadêmico de direito, o futuro advogado aprende que sua profissão não é somente formada pelos termos jurídicos e que muitas vezes leva-se em conta a sua expressividade. Desta forma é importante que a sua boa comunicação e compreensão estejam devidamente de acordo com os princípios fundamentais do Direito e por conseqüência desses atos ele atingirá os objetivos voltados na defesa da integridade humana.

Além da compreensão dos termos da *linguagem forense* é um desafio não somente pela interpretação como também pela confiança em transmitir ao cliente o que ele deseja saber. Segundo Schumacher, Portela e Borth (2014) a secretária atual tem capacidade de assumir mais responsabilidades e uma delas é garantir o bom atendimento ao cliente fazendo acreditar que o que a secretária diz é verdade. Autocontrole e ética devem ser apresentados independentemente da profissão e para o profissional de Secretariado os padrões do bom comportamento devem acompanhar desde o início da profissão. Assim como abordado ao ver de Hernandes & Medeiros (2003):

Em sentido restrito, a ética é utilizada para conceituar deveres e estabelecer regras de conduta do indivíduo, no desempenho de suas atividades profissionais e em seu relacionamento com clientes e demais pessoas. É o que se chama de ética profissional, existente em praticamente todas as profissões e resultado dos usos e costumes que prevalecem na sociedade. (HERNANDES & MEDEIROS, 2003, p. 46)

Existem frases e termos técnicos que surgem pela primeira vez na vida da secretária que trabalha em um escritório de advocacia. Percebe-se que na prática, alguns vocábulos de uso exclusivo de profissionais atuantes no meio jurídico são comuns como, por exemplo, a frase a seguir: “Julgo Procedente a ação”, que significa referida dar a sentença de modo favorável.

A falta de conhecimento dos termos jurídicos torna desconfortável a comunicação devido à incompreensão. Ao deparar-se com este termo, a Secretária deverá convertê-la usando sinônimos mais usuais para transmissão de informação ao cliente da seguinte forma: “O processo foi ganho”. Houve neste caso então, a conversão do termo desconhecido para a linguagem de fácil compreensão sem mudar o significado da expressão.

Em outras situações a secretária se depara com a seguinte frase:

“O juiz poderá, a requerimento da parte, antecipar, total ou parcialmente, os efeitos da tutela pretendida no pedido inicial, desde que, existindo prova inequívoca, se convença da verossimilhança da alegação”. A fonte original baseou-se na Lei 8.952/94 tratando do pedido de Antecipação dos Efeitos de Tutela o qual encontra

amparo no Código de Processo Civil no artigo 273, que são os pedidos específicos que o advogado faz no início de um processo.

Na escrita, as palavras possuem sinônimos, sendo traduzidos de maneira única e não em conceito geral. A palavra “parte” se refere aos dois lados de um processo: autor e réu, ambos podem se manifestar. “Prova inequívoca” significa em um contexto informal, uma prova certa que não se engana e “verossimilhança da alegação” seria reforçar a verdade.

Portanto a sua definição/tradução referente á frase citada seria algo como: “O juiz poderá, a pedido do autor ou réu, antecipar, total ou parcialmente, os efeitos da tutela pretendida no pedido inicial, desde que, existindo provas que não há dúvidas, se convença do que é verdade o que foi dito”. Ou pode ser de uma forma ainda mais breve: “O juiz poderá antecipar pedidos específicos feitos na petição inicial desde que possa ser provado se eles são verdadeiros”.

Em outras palavras, de maneira mais objetiva, o juiz pode conceder alguns pedidos ou todos no início do processo, antes do término, conforme as provas juntadas no processo. Se o autor precisa de algo urgente que pede atenção especial, por exemplo: o autor teve seu nome negativado indevidamente, porém, ele é comerciante e precisa ter o nome limpo para exercer suas atividades ou caso contrário isso pode afetar nos negócios, se existe a forma de comprovar esta inscrição indevida, o pedido de tutela pode ser concedido no início do processo, portanto, o autor não precisa esperar o processo finalizar. Esta é uma informação de caráter informa importantíssima que o profissional de Secretariado pode transmitir sem erro ou dúvida para o cliente.

Os próprios profissionais da área admitem que com o tempo, estes termos desaparecerão facilitando o acesso da sociedade ao Direito. Conforme Reolon (2010) considera-se “linguagem dos advogados” a *Linguagem Forense* como sendo os termos usados que os identificam e os posicionam, mas quando não manifestadas de forma correta acabam levando o advogado a perda de um processo, uma vez perdido não há como voltar atrás. Quando isso acontece surge o termo negativo da linguagem jurídica, sendo ele conhecido informalmente como o

“juridiquês” definindo o uso em excesso de termos jurídicos colocados em um só lugar.

Segundo Reolon (2010) um dos erros mais frequentes de alguns advogados é abusar da linguagem especial. Em petições e contestações há um uso excessivo dos vocábulos jurídicos no objetivo de tornar o texto mais atraente e ao mesmo tempo acaba sendo cansativo e pouco objetivo. Na pior das hipóteses pode transmitir uma mensagem equivocada e o advogado perder o processo.

De acordo com Gnerre (2012) a linguagem especial é de caráter social, mesmo com essência comunicativa ela está direcionada a um grupo que a usa (neste caso os advogados, promotores, juízes, estagiários de Direito), excluindo as pessoas da comunidade linguística externa (inclui outros funcionários da empresa e por consequência o profissional de Secretariado e os clientes).

Ao contratar um profissional de Secretariado o que pode ser levado em consideração no ato da entrevista é a sua experiência na área secretarial, o que inclui a qualidade de se comunicar com os outros. O contratante mede esta qualificação no momento em que explora a personalidade da pessoa, mas há casos nos quais a possibilidade de adquirir experiência é oferecida para um iniciante.

No escritório de advocacia é fundamental a prática da ética na função secretarial, os clientes dos advogados procuram por amparo aos seus problemas cotidianos buscando assim por justiça, o profissional de Secretariado é o primeiro rosto do qual eles tem contato, num primeiro momento na advocacia um atendimento bem feito, com semblante sereno transmite mensagens positivas até mesmo para o cliente de personalidade mais forte.

Para Schumacher, Portela e Borth (2013) a profissão de Secretariado é significativa para qualquer empresa, pois se trata de um cargo de confiança que recebe várias informações que requerem sigilo e total discrição não somente do chefe, mas de seus colegas também. Em um escritório de advocacia as informações mais pertinentes são ligadas aos processos em trâmite, se o profissional de Secretariado não é responsável por esta função, cabe a ele apenas agendar horários com os advogados para não deixar o cliente sem resposta. Por outro lado se for função do profissional de Secretariado transmitir informações de processos,

esta deve ter muita atenção e transmitir de forma clara e objetiva cada detalhe, todavia se houver dúvidas é primordial que recorra aos colegas advogados, afinal a informação errada compromete a imagem da empresa.

D'Elia & Neiva (2014) reforçam o profissional de Secretariado como “ponte” através de seus meios de comunicação, comparando a definição das autoras com o assunto discutido neste trabalho, logo se associa a comunicação complexa com os termos complexos do Direito. A reciclagem torna viável o entendimento entre as pessoas evitando o acúmulo de ruídos e incompreensão. O que se aprende no começo da função secretarial em um escritório de advocacia é a percepção dos termos. É necessário consultar sempre os advogados em caso de dúvida, pois a informação errada ao cliente pode conceder futuros conflitos entre o cliente e o advogado podendo comprometer a imagem dele e do escritório.

Uma das perguntas mais frequentes dos clientes é quanto tempo o processo durará, tal resposta é muito imprecisa, afinal, os trâmites levam tempo indeterminado. A secretária com conhecimento prematuro desconhece o andamento de um processo. Esta é mais uma informação importante que se conquista no decorrer da profissão “O conhecimento do vocabulário técnico proporciona à secretária maior eficácia no desempenho de suas tarefas, bem como a confiança daqueles que a dirigem” (HERNANDEZ & MEDEIROS, 2003, p. 45).

Conforme Reolon (2010) quando um cliente quer processar alguém ou uma empresa é comum ele pensar que é um procedimento simples. No ato da entrevista com o cliente é importante saber ouvir e anotar todos os dados relevantes para serem usados na ação. O advogado responsável deve zelar por algumas regras no ato de abordagem do cliente, dentre elas está o conforto do cliente e a objetividade.

Hernandez & Medeiros (2003) também citam de forma semelhante que o profissional de Secretariado considere que o escritório esteja em ótimas condições para facilitar o trabalho como um todo. É curioso que as profissões têm muito em comum, porém somente convivendo com as atividades dos advogados que é possível compreender o real funcionamento de um processo judicial.

Outro ponto a ser discutido é obter o conhecimento sobre o que levou o cliente até o escritório, a sua história, o seu embasamento, principalmente de novos

clientes. Reolon (2010) diz que esta sabedoria ajudará a compreender e, por exemplo, em decorrência de qualquer processo às vezes é necessário a junta de documentos específicos. Estar ciente da situação do processo facilitará o pedido dos documentos e sempre haverá uma explicação a ser oferecida para o cliente de forma coerente, além de o advogado ser sincero ao analisar o ocorrido judicialmente, entre outras palavras se vale a pena entrar com um processo judicial, ou não.

Os benefícios adquiridos através deste conhecimento favorecem o ambiente de trabalho e o profissional de Secretariado, a tentativa de poder ingressar no mundo dos advogados trará a ele uma posição sólida de que é possível comunicar-se com seus chefes. A primeira fase é mostrar iniciativa e interesse, afinal poderá interpretar os termos de direito e atender os clientes desde este estágio com eficácia, ou seja, se adaptar no trabalho dos advogados.

Outra preocupação que deve ter a secretária é quanto à terminologia reinante em seu meio. Deve procurar adaptar-se ao trabalho o mais rapidamente possível, estudando, se for o caso, assuntos de interesse direto relativo à função que exerce (HERNANDES & MEDEIROS, 2003, p.45)

Assim como o Secretariado, o Direito possui um código de Ética a seguir. É claro que o curso de Direito tem duração de cinco anos e diversificado com casos em diversas áreas, a secretária moderna deve absorver as essências de outras profissões e em um ambiente profissional ela deve adquirir os requisitos apropriados para se adaptar não somente no escritório de advocacia, mas futuramente num setor jurídico de uma empresa de grande porte. Sem perceber a pessoa se prepara para a sua promoção, pessoal e profissional num processo não doloroso.

A Ética é um assunto bastante amplo. Nela está a diferença entre o homem civilizado do homem primitivo. Em outras palavras é um diferencial que direcionado nos termos profissionais é uma qualificação e não uma dádiva. O Código de Ética orienta trabalhadores sobre a maneira de se portar como membro da organização da qual presta serviço.

Segundo Hernandez & Medeiros (2003) os princípios mais importantes do Código de Ética são: honestidade, lealdade, execução de atividade em alto nível,

respeito, cortesia, satisfação ao superior, apoio, entre outros. Grande parte destes citados é de total conhecimento do ser humano, mas muitas vezes é difícil colocar em prática e qualquer indício de oposição aos princípios da Ética se torna inaceitável no ambiente de trabalho.

Segundo Gnerre (2012) a função de todas as linguagens especiais é social e possui um valor comunicativo significativo, mas que muitas vezes pertence aos indivíduos falantes e esta acaba por dividir o restante do público que não possui acesso a estes termos. Seria notório afirmar que os advogados possuem a linguagem que quem estudou Direito pode compreender facilmente e que os seus clientes e demais funcionários são não propositalmente excluídos do grupo por não conseguirem acompanhar seu raciocínio. Quando se avista advogados conversando mesmo que não estejam trajados de acordo com a profissão, logo é possível notar qual a sua atual função em detrimento de sua linguagem específica.

Não somente no Direito, mas em outras profissões, filósofos, cientistas, professores, cada qual possui seu discurso aplicado no trabalho que exercem e, porque não dizer, que fazendo parte do ambiente de alguns deles também a secretária não pode ter um pouco de advogada, médica, cientista? Sendo assim é correto nomear como a capacidade de adaptação e renovação do ser humano.

4 METODOLOGIA

Para responder os objetivos deste trabalho, a pesquisa foi dividida em quatro pontos de vista, primeiramente do ponto de vista de sua natureza, trata-se de uma pesquisa aplicada através das execuções das atividades no escritório de advocacia e a partir desta tentar captar os principais pontos difíceis, encontrando uma solução para eles.

Segundo, quanto à abordagem caracteriza-se como qualitativa. De acordo com Rey (2005) a pesquisa qualitativa é apontada como um nexo essencial para a construção da teoria. Por meio da observação externa é que a realidade ao ponto de vista da epistemologia qualitativa a torna-se infinita e complexa, então partindo das práticas torna-se acessível parcialmente. Neste projeto foi necessário atentar as principais funções entre a secretária e o advogado, como por exemplo, o manuseio de certos documentos. Ambos precisavam de sintonia na organização desses documentos.

A Epistemologia Qualitativa defende o caráter construtivo interpretativo do conhecimento, o que de fato implica compreender o conhecimento como produção e não como apropriação linear de uma realidade que nos apresenta. (REY, 2005, p.5)

Terceiro, se aplica a pesquisa exploratória do ponto de vista objetivo sendo de grande importância, pois a construção deste Trabalho de Conclusão de Curso se constituiu na vivência com um grupo de advogados para poder colher as informações essenciais e assim possibilitar a formulação do problema.

O caráter exploratório segundo GIL (2002) é familiarizar-se com o problema tornando-o mais claro e objetivo. A coleta de dados foi realizada com autores como Gnerre (2012) e Beavin (2007) na área da linguística para poder disseminar a importância da comunicação humana e o que ela oferece no ponto de vista geral. Foram incluídos também autores como Bronckart focando a linguagem no ambiente de trabalho. Embasando o conhecimento retirado da pesquisa bibliográfica, a intenção é compreender o significado da linguagem e aplicar no seguinte problema: a secretária se comunicando com o advogado, pois o último apresenta uma linguagem técnica utilizada na sua profissão e execução de tarefas.

Ainda ao ver de Gil (2010), a pesquisa exploratória coleta dados através de entrevistas com pessoas que vivem a mesma experiência. Neste Trabalho de Conclusão de Curso tal método foi aplicado envolvendo como entrevistadas as secretárias que atuam no campo de advocacia e como seria todo o processo de trabalho em conjunto com profissionais da área jurídica.

Enfim, a pesquisa no ponto de vista dos procedimentos técnicos aborda o levantamento de dados cuja interpretação está relacionada ao contato direto com as pessoas que possuem o conhecimento interessado na pesquisa, ou seja, as secretárias que atuam ou já atuaram em escritórios de advocacia.

Considera-se o método científico de abordagem como apropriado no presente projeto o método hipotético-dedutivo sendo que se deduz que as secretárias que trabalham com advogados possuem dificuldades no começo da carreira e a possibilidade de que essas mesmas dificuldades girem em torno da linguagem especial usada pelos profissionais de Direito em seu ambiente de trabalho. Tal hipótese pode ser verdadeira ou falsa. Segundo Lakatos & Marconi (2001) quando chega a este ponto da pesquisa é a forma e o momento de distinguir os diversos métodos e utilizar o mais adequado para definir os objetivos.

Para obter o conhecimento necessário do estudo e construir o fundamento teórico concreto, o procedimento aplicado conforme as técnicas foram de observação direta intensiva ao executar entrevistas com as secretárias que atuam ou atuaram em escritórios de advocacia. A entrevista possui um roteiro com perguntas que abordarão o assunto tratado (padronizada ou estruturada), havendo a possibilidade de se estender conforme o andamento da conversação, algo que o entrevistado queira por livre e espontânea vontade dividir com o entrevistador e enriquecer a pesquisa.

5 RESULTADOS

O propósito do assunto deste projeto de pesquisa foi baseado nas atividades rotineiras de secretárias que trabalham em escritórios de Advocacia na região de Ponta Grossa. Havia uma hipótese gerada com base na rotina das secretárias principalmente com relação às suas ações que poderiam se definir apenas como execução de suas atividades secretariais comuns ou fazendo serviços complementares nos quais poderiam haver envolvimento parciais nos processos em trâmite apenas no quesito de estar apta o suficiente para dar informações sobre eles aos clientes.

A partir disso, a questão que surgiu era saber se muitos profissionais de Secretariado de advogados executavam funções diferenciais, tais como: transmissão de informações de processos judiciais aos clientes, elaboração de petições, contestações, impugnações entre outros documentos jurídicos e até mesmo atendimento personalizado ao cliente.

Para explorar melhor as atividades secretariais presentes em escritórios de advocacia, foram entrevistadas 8 (oito) secretárias do município de Ponta Grossa que atuam ou já atuaram como secretárias de advogados. A entrevista (anexo no apêndice) foi elaborada contendo 10 (dez) perguntas abertas referentes ao tempo de atuação, experiência na área de secretariado e/ou direito, possíveis dificuldades encontradas no início da carreira e sobre a importância de adquirir conhecimento de outras profissões na garantia de qualidade de trabalho.

Os resultados apresentados a seguir foram organizados em tópicos focando a questão qualitativa o que servirá como aprendizado prosseguindo então ao próximo objetivo da pesquisa, a elaboração da cartilha para profissionais de Secretariado atuantes em escritórios de Advocacia.

5.1 Quanto ao tempo e experiência

De acordo com as secretárias entrevistadas, o tempo varia entre 1 (um) a 11 anos de prestação de serviço como secretária direta de advogados. Contudo ao questionar a exigência na experiência na área de direito, todas responderam que seus contratantes não exigiram experiência na área jurídica ou se já trabalharam em escritórios de advocacia. Quanto à experiência na área de secretariado os quesitos exigidos eram básicos, porém aquelas que tinham cursos profissionalizantes ou técnicos e já foram secretárias em outros departamentos se destacaram no momento da contratação. É notório que a experiência exigida hoje pelos escritórios envolve informática básica, arquivamento (organização) e comunicação.

As empresas na atualidade buscam selecionar seus candidatos conforme a demanda, quando ofertam uma vaga e surgem muitos participantes interessados, para diminuir o número dos candidatos elas, com certeza, filtrarão os principais levando em conta sua experiência na área; caso a pessoa não tenha esta experiência, ela pode se destacar escolhendo de maneira certa o seu objetivo. No caso destas secretárias apenas uma foi contratada não possuindo os critérios desejados para execução das funções, porém, seu contratante optou por ensiná-la conforme a política do escritório.

O conhecimento na área de Direito veio na prática das atividades rotineiras, todas as secretárias sem exceção aprenderam com os Advogados o essencial, classificando o nível de direito como básico ou o suficiente para executar as funções. Para muitos estagiários do próprio curso de Direito lhes faltam a prática da futura profissão, sendo que, se aprende muito durante o percurso da atividade em questão. A secretária está exposta todos os dias às informações diversificadas da profissão de Advogado e cabe a ela ter o interesse em aprender algo novo para o uso próprio da profissão de secretariado e assim sentir a conexão entre as profissões.

5.2 Quanto às dificuldades e barreiras

As dificuldades surgiram conforme as funções da secretária. Foram sendo aprimoradas no ponto de vista desta pesquisa, essas dificuldades se referem ao

contato direto com a linguagem forense. As secretárias que se envolvem parcialmente em processos jurídicos do escritório tiveram pequenos contratempos por causa dos termos técnicos encontrados nos processos, nas conversas com os Advogados e no momento de atendimento ao cliente, onde a secretária informa o status do processo ao cliente quando permitido pelo Advogado, mas nada comprometedor, pois quando fora de sua compreensão a secretária consulta diretamente o advogado antes de falar qualquer tipo de informação ao cliente. Todo o ocorrido seria apenas para garantir que o cliente tenha suas perguntas respondidas.

De acordo com as entrevistadas, 5 (cinco) das 8 (oito) profissionais executam apenas as funções gerais de secretariado e declararam que não tiveram dificuldades, pois havia sempre um profissional de Direito para orientação. Com base nisso a secretária conta com a ajuda dos colegas do escritório nos momentos mais preciso. Todos os contratantes demonstraram interesse em auxiliar a profissional uma vez iniciante na execução das tarefas.

Como foi visto no tópico anterior, as candidatas com experiência em secretariado firmaram seu lugar no momento da seleção. Cada organização seja de pequeno ou de grande porte possui sua cultura organizacional. No caso das secretárias de advogado, elas precisaram de um tempo para poder se adaptar nos padrões de cada escritório, neste caso para executar suas próprias atividades e até ter conhecimento de onde irão suas responsabilidades.

5.3 Quanto às funções

A elaboração deste tópico levou em consideração o tamanho do escritório e quantos profissionais atuam nele. Apenas uma das entrevistadas trabalha em um escritório considerado grande, com mais de cinco advogados ativos, sendo assim há profissionais explicitamente designados para suas distintas funções sem que um se envolva na atividade do outro. Por outro lado, a pesquisa também foi aplicada em escritórios pequenos, com um a três advogados, portanto é provável que a

secretária assuma algumas funções diferenciais para melhor auxiliar seus contratantes.

As secretárias entrevistadas executam as funções comuns da profissão: atender telefonemas, cuidar da agenda dos advogados, arquivar documentos, receber e-mails. Os diferenciais de algumas profissionais são: repassar as publicações para o advogado, dar informação de processos, ser responsável pelas notas fiscais repassando para o contador, pagamento e recebimento de valores dos clientes, elaboração de petições e serviços externos (bancos, fórum, correio).

Com base nas informações adquiridas neste tópico, eis que ocorre a abordagem sobre a importância de assumir tarefas novas na carreira de um profissional de Secretariado. Em pequeno número as entrevistadas declararam por conta própria que a profissão de secretariado está em constante desenvolvimento, portanto sabem que a secretária pode estar apta a assumir novas responsabilidades na empresa, mas quando se trata de um escritório de advocacia, elas somente podem informar sobre como os processos se desenvolvem diretamente para o cliente por meio de permissão do advogado e depende muito da cultura organizacional de cada estabelecimento e como a comunicação deve proceder.

Alguns contratantes limitam o envolvimento da secretária por vários motivos segundo as entrevistadas: por falta de experiência, porque não é a sua área e o mais evidente é por ser exclusivamente de interesse dos advogados. Outros contratantes não sobrecarregam as secretárias com atividades fora de sua responsabilidade e preferem que elas dediquem toda atenção na sua função.

Independente se as secretárias assumem ou não funções novas, elas declararam sentir segurança ao trabalhar com os advogados e que aprenderam muito sobre leis, direitos e obrigações para serem usados no dia a dia, vale destacar que o interesse pela profissão partiu de duas das entrevistadas sendo também o próximo tópico a seguir.

5.4 Quanto ao interesse profissional e conhecimento

A pergunta que aborda os interesses profissionais das secretárias entrevistadas tem como objetivo explorar a carreira delas. Seis pretendem continuar como secretárias e aperfeiçoar a profissão. Duas das entrevistadas se interessam pelo conhecimento em Direito. Uma delas atuou como secretária por vários anos e acabou por se tornar advogada no próprio escritório onde trabalhou o incentivo veio de seu próprio chefe. Outra entrevistada já se interessa desde cedo a se tornar advogada pela convivência no ambiente.

Uma das perguntas abordou sobre secretárias cursando Direito, sendo assim as respostas obtidas seriam que não é necessário a secretária ter graduação em Direito para desempenhar as funções do escritório, pois assim pode ocorrer a mudança de profissão da secretária que cursa Direito, se tornando advogada e obviamente assumirá a profissão de Advogada. Enfim, a maioria respondeu que vai pelo interesse de cada profissional. Os dedicados buscarão conhecimento para se destacar em sua carreira independente de qual for.

Tendo total conhecimento de que a secretária de um escritório de Advocacia não poderá crescer profissionalmente no estabelecimento não é impedimento e tão pouco desacreditante a possibilidade da secretária se tornar uma profissional de valor, ao estudar em cursos superiores ou técnicos elas aprendem a desenvolver sua capacidade na prática.

Entretanto, a secretária moderna conquista seu espaço de acordo com seus objetivos profissionais e aderir ao conhecimento de um advogado o suficiente para enriquecer sua carreira é o mais importante, a última pergunta aplicada foi: "Você acha importante a secretária aprender mais sobre outras profissões para melhorar a qualidade de seu trabalho?" Sete entre as oito entrevistadas responderam sim, é importante. A seguir transcrevem-se algumas opiniões a respeito do assunto:

Secretária A – *“Sim, pois o secretário possui um leque de conhecimento e se conecta com outras profissões tornando precioso o nível de conhecimento da profissional”*

Secretária B – *“Sim, todo conhecimento soma e ajuda no dia a dia.”*

Secretária C – *“Sim, este aprendizado é muito importante diante da desenvoltura relativa a qualquer profissão, não somente a de uma secretária, mas tratando do atendimento e também do entendimento das necessidades dos outros profissionais.”*

Secretária D – *“Sim, tendo mais experiência pode facilitar o modo de agir de cada área”.*

As candidatas se mostraram cientes da importância de suas funções no funcionamento do escritório que prestam serviços. Até aquelas que trocaram de profissão sabiam de suas responsabilidades e colocam em evidência o conhecimento que adquiriram agindo como secretárias do qual talvez não aprendessem exercendo outra profissão. Vale salientar que a importância de compartilhar conhecimentos entre uma profissão e outra, o que os advogados não saibam a secretária pode ensinar e vice-versa.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Embora a pesquisa tenha sido baseada na Linguagem Especial dos Advogados, o que colocou em prática o objetivo principal foram as entrevistas com as secretárias no município de Ponta Grossa na coleta do conhecimento necessário. A hipótese levantada neste Trabalho de Conclusão de Curso era de que uma boa parte das profissionais entrevistadas tivesse funções diferenciais e por meio destas conviveriam diariamente com os termos jurídicos eminentes do Direito,

Foi possível constatar que a maioria delas não se envolve em processos jurídicos nem para transmissão de informações. Os motivos eram diversos, em evidência um deles como sendo a política de cada escritório no qual cada profissional executava as funções de acordo com o cargo, porém, as entrevistas ofereceram um novo caminho para a elaboração da cartilha e uma exploração sobre os pensamentos das profissionais de secretariado atuantes nos escritórios.

Porém, foi comprovado que as secretárias com atividades adicionais, embora minoria, tiveram dificuldades ao ingressar na carreira, pois tiveram contato com os termos jurídicos em várias situações, além do mais as experientes só precisaram de um tempo para se adaptar aos padrões dos escritórios, então a dificuldade de adaptação foi descartada por unanimidade.

De começo a cartilha ofereceria apenas o glossário com os principais termos jurídicos. Tais informações auxiliariam a minoria das secretárias que se envolvem parcialmente com os processos vigentes dos escritórios. Após as entrevistas em campo, foi necessário acrescentar outro tipo de auxílio para as profissionais que não dispõem de tempo para fazer cursos de acordo com a profissão de Secretariado. A ideia é fazer com que o material mude o pensamento de algumas e decidam investir em suas carreiras.

Compreender o vocabulário jurídico se tornou mais um diferencial do que uma obrigação segundo as próprias entrevistadas. A importância de aprender os termos usados pelos advogados acaba por facilitar a rotina da Secretária, porque a profissional não sabe quando poderá utilizar este conhecimento no dia a dia e assegurando que ela obtenha as informações necessárias da empresa pela qual

trabalha, fato este um tanto quanto benéfico para o crescimento profissional. Não limitar a atuação da Secretária no escritório de Advocacia como sendo um trabalho simples.

A aplicação não significa especificamente atuar de modo semelhante a um advogado, afinal nem permitido seria. Toda informação nova é significativa para os profissionais envolvidos na empresa, afinal todos possuem o mesmo objetivo: progredir.

A maioria delas pretende continuar como secretária, acrescentar conhecimento na sua profissão e refletir nos trabalhos que executam. Neste ponto de vista a pesquisa se mostrou positiva, pois elas estão dispostas a aprender, assim como mencionado no início, toda secretária necessita ter a mente aberta e disposição para adquirir informações novas. Este diferencial a torna mais requisitada e corresponde aos quesitos do mercado de trabalho.

Após a aplicação da entrevista com as profissionais de Secretariado, foi possível deduzir que a maioria não possui como funções adicionais que permitam o acesso a linguagem jurídica. Mesmo não atingindo o objetivo principal da qual define a hipótese da pesquisa, os resultados continuaram positivos, pois houve a possibilidade de conhecer melhor o trabalho executado pelas Secretárias de Advogados.

É notório posicionar que os pensamentos sobre a importância do profissional de Secretariado no meio jurídico tratam de uma evolução de conceitos e conhecimentos, dos quais os profissionais que trabalham no mesmo ambiente compartilham entre si e também a visão das secretárias entrevistadas em sua atual posição.

REFERÊNCIAS

- BARROS, Diana Pessoa. A comunicação humana. In: FIORIN, José Luiz (org.) **Introdução à Linguística**. 6 ed. São Paulo: Contexto, 2011. p. 25-53.
- BELINE, Ronald. A variação Linguística. In: FIORIN, José Luiz (org.) **Introdução à Linguística**. 6 ed. São Paulo: Contexto, 2011. p. 121 -140.
- BORDENAVE, Juan Díaz. **O que é comunicação**. 27 ed. São Paulo: Brasiliense, 2002. 101p.
- BRASIL. Lei 8.952, de 13 de novembro de 1994. **Código de Processo Civil** art. 273 Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8952.htm#art1>. Acesso em: 10 de dezembro de 2015.
- BRONCKART, Jean-Paul. **O agir nos discursos – das concepções teóricas às concepções dos trabalhadores**. São Paulo: Mercado de letras, 2008. 208p.
- D'ELIA, Maria Elizabete Silva. NEIVA Edméa Garcia. **As novas tendências do Profissional de Secretariado**. 3 Ed. São Paulo: IOB, 2014. 261p.
- DAMINI, Nedir Rosane; NETTO, Gabriela Berneira. O atendimento ao cliente como estratégia de sucesso. **Secretariado Executivo em Revista**, 2006. v.2.
- EVERETT, Daniel. **A linguagem nos faz humanos**. Revista Veja, 2012. Disponível em: <<http://pt.slideshare.net/sergioczaj/a-linguagem-nos-faz-humanos>> acesso em 4 de novembro de 2014 às 10h00min.
- FAÏTA, Daniel. SILVA, M. Cecília Pérez Souza e-. **Linguagem e Trabalho – Construção de objetos de análise no Brasil e na França**. São Paulo: Cortez, 2002. 240p.
- FIGARO, Soeli. Comunicação no mundo do trabalho: instrumentalizando a razão comunicativa. In: FIGARO, Soeli (org.) **Gestão da Comunicação – no mundo do trabalho, educação, terceiro setor e cooperativismo**. São Paulo: Atlas S.A., 2005. p. 105 - 115.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar Projetos de Pesquisa**. 5 Ed. São Paulo: Atlas S.A. 2010. 184p.
- GNERRE, Maurizio. **Linguagem, escrita e poder**. Ed. São Paulo: Wmf Martinsfontes, 2012. 220p
- GUEBUR, Andréa Zocateli; POLETTTO, Cleusa Aparecida; VIEIRA, Daicy Maria Sipoly. Inteligência Emocional no Trabalho. **Revista Intersaberes**, Curitiba, ano 2, n. 3, p. 71 - 96, jan/jun 2007.
- HERNANDES, Sonia. MEDEIROS, João Bosco. **Manual da Secretária – Técnicas de Trabalho**. 8 ed. São Paulo: Atlas S.A., 2003. 343p.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do Trabalho Científico**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2001. 115p.

MOZULO, Roseli; LIENDO, Sandra. **Secretária – rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira.** São Paulo: Senac São Paulo, 2010. 221 p.

PAULINO, Roseli A. Fígaro. **Comunicação e Trabalho – Estudo de Recepção: o mundo do Trabalho como mediação da comunicação.** São Paulo: Anita Garibaldi, 2001. 330p.

PETTER, Margarida. Linguagem, Língua e Linguística. In: FIORIN, José Luiz (org.) **Introdução à Linguística.** 6 ed. São Paulo: Contexto, 2011. p. 11 -24.

REOLON, Suzana Minuzzi **A Linguagem Jurídica e a comunicação entre o Advogado e seu cliente na atualidade.** 2010, 30 f. (Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Ciências Jurídicas e Sociais) – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul, 2010.

REY, Fernando González. **Pesquisa Qualitativa e Subjetividade – os processos de construção da informação.** São Paulo: Cengage Learning, 2005. 205p.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional.** 9 Ed. Pearson Prentice Hall: São Paulo, 2002. 637p.

SCHUMACHER, Alexandre José; PORTELA, Keyla Christina Almeida; BORTH, Marcelo Rafael. **Ferramentas do Secretário Executivo.** 2 ed. Cuiabá: Portal do Secretariado, 2013. 428p.

WATZLAWICK, Paul; BEAVIN, Janet Helmick; JACKSON, Don D. **Pragmática da Comunicação Humana – um estudo dos padrões, patologias e paradoxos da interação.** São Paulo: Cultrix, 2007. 263p.

APÊNDICE A – ENTREVISTA

1. Há quanto tempo você atua (atuou) como secretária de advogados?
2. Você tinha algum conhecimento na área de Direito? Como adquiriu tal conhecimento?
3. Era exigido ter experiência na área por parte dos seus contratantes?
4. Você teve alguma dificuldade em executar suas funções durante a sua carreira?
5. Quais são (eram) suas funções no escritório de advocacia?
6. Hoje você sente mais segurança ao trabalhar com advogados?
7. Como você classificaria seu nível de conhecimento em Direito atuando como secretária?
8. Em algum momento já se imaginou uma Advogada?
9. Você acha que é necessário uma secretária cursar Direito para melhor compreender seus colegas de trabalho?
10. Você acha importante a secretária aprender mais sobre outras profissões para melhorar a qualidade de seu trabalho?

APÊNDICE B - CARTILHA

CARTILHA INFORMATIVA

Secretariado - Direito

Para os
Profissionais de
Secretariado que
atuam no meio
Jurídico.

Giselle J. Xavier de Barros



FACULDADE SANT'ANA



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: A LINGUAGEM NO AMBIENTE DE TRABALHO e A COMUNICAÇÃO ENTRE A SECRETÁRIA E O ADVOGADO

Pesquisador: Jociane da Silva Pereira

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 51197515.5.0000.5694

Instituição Proponente: ASSOCIACAO MISSIONARIA DE BENEFICENCIA

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 1.354.654

Apresentação do Projeto:

Trata-se de um estudo sobre a linguagem e a comunicação humana focada no ambiente de trabalho e diretamente ligada a área de Direito. O tema abordado direciona a comunicação da secretária e do advogado, sendo que para a compreensão e sintonia das profissões a secretária dispõe de uma abordagem específica com o intuito de melhor absorver os significados da linguagem técnica do direito, sendo uma agente facilitadora, ela possui como uma de suas funções a assessoria dos advogados ao fazer a transmissão de informações sobre os processos jurídicos para o público interno e externo

Objetivo da Pesquisa:

Melhorar a qualidade de comunicação em um escritório de advocacia, elaborando uma cartilha com os termos utilizados neste ambiente e dicas que servirão de auxílio para a secretária; Conhecer profissionais de secretariado que atuam ou já atuaram nos escritórios de advocacia e explorar procedimentos e dificuldades encontrados no dia a dia de trabalho; Aprender e compreender o vocabulário jurídico utilizados pelos advogados; Entender a linguagem dos processos bem como a sua aplicabilidade em cada momento e situação.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Apresenta riscos mínimos. Basicamente desconforto ou leve constrangimento. Benefícios claros e

Endereço: Rua Pinheiro Machado - nº 189

Bairro: CENTRO

CEP: 84.010-310

UF: PR

Município: PONTA GROSSA

Telefone: (42)3224-0301

E-mail: cep@iessa.edu.br

FACULDADE SANT'ANA



Continuação do Parecer: 1.354.654

consistentes com a pesquisa.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisa tem condição de ser executada pois não fere nenhum princípio ético. A metodologia proposta é adequada aos objetivos indicados.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Apresenta todos os termos de apresentação obrigatória. Os mesmos apresentam clareza nas informações indicadas.

Recomendações:

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

O projeto não possui pendências podendo ser executados sem ressalvas.

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_624089.pdf	13/11/2015 12:04:35		Aceito
Folha de Rosto	Folhaderosto.pdf	13/11/2015 11:49:01	Giselle Jansen Xavier de Barros	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_de_TCC_Giselle.doc	13/11/2015 11:45:56	Giselle Jansen Xavier de Barros	Aceito
Outros	TAICOEPMoreira.pdf	13/11/2015 11:44:21	Giselle Jansen Xavier de Barros	Aceito
Outros	Entrevista.docx	12/11/2015 22:14:56	Giselle Jansen Xavier de Barros	Aceito
Outros	TAICOEPMilanesse.pdf	12/11/2015 22:13:30	Giselle Jansen Xavier de Barros	Aceito
Outros	TAICOEPMalaquias.pdf	12/11/2015 22:13:11	Giselle Jansen Xavier de Barros	Aceito
Outros	TAICOEPHenneberg.pdf	12/11/2015 22:12:53	Giselle Jansen Xavier de Barros	Aceito
Outros	TAICOEPBittencourt.pdf	12/11/2015 22:12:34	Giselle Jansen Xavier de Barros	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	tcle.doc	12/11/2015 22:11:30	Giselle Jansen Xavier de Barros	Aceito

Endereço: Rua Pinheiro Machado - nº 189

Bairro: CENTRO

CEP: 84.010-310

UF: PR

Município: PONTA GROSSA

Telefone: (42)3224-0301

E-mail: cep@iessa.edu.br

FACULDADE SANT'ANA



Continuação do Parecer: 1.354.654

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

PONTA GROSSA, 07 de Dezembro de 2015

Assinado por:
Analia Maria de Fátima Costa
(Coordenador)

Endereço: Rua Pinheiro Machado - nº 189

Bairro: CENTRO

CEP: 84.010-310

UF: PR **Município:** PONTA GROSSA

Telefone: (42)3224-0301

E-mail: cep@iessa.edu.br