

## EFICIÊNCIA E INOVAÇÃO: A ADAPTABILIDADE DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO ÀS EXIGÊNCIAS DO MUNDO CONTEMPORÂNEO

*Paula Marques dos Santos*

Docente da Licenciatura em Secretariado de  
Administração

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego

[psantos@estgl.ipv.pt](mailto:psantos@estgl.ipv.pt)

*José Lobão Ferreira*

Licenciado em Secretariado de Administração

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego

[jlobaoferreira@gmail.com](mailto:jlobaoferreira@gmail.com)

### RESUMO

O presente artigo pretende refletir sobre a importância da função de secretariado nas organizações da sociedade contemporânea, realçando a abrangência e a influência da atividade do Secretariado no processo comunicativo interno das organizações, nas relações interpessoais e no seu contributo para a competitividade das mesmas.

Por outro lado, pretende-se ainda apresentar a construção de um glossário diversificado, que verse algumas das áreas temáticas mais importantes para o desempenho da função, ferramenta essa apoiada num suporte informático para consulta *on-line*, constituindo-se assim como mais uma ferramenta de trabalho que promova a eficiência de cada profissional e a sua permanente atualização.

**PALAVRAS-CHAVE:** secretariado, competências críticas, polivalência, eficiência multiprofissional.

## INTRODUÇÃO

O mercado de trabalho, nos dias de hoje, é dinâmico, extremamente competitivo e muito seletivo, fazendo com que o crescimento e o sucesso de uma organização sejam obtidos através das competências pessoais, as quais deverão sempre estar em sintonia com os objetivos gerais traçados pela organização.

Assim, o profissional de secretariado para competir no mercado de trabalho deve ver-se como uma pessoa inovadora e criativa, um empreendedor que desafia os obstáculos do dia-a-dia, sempre atento às novas exigências, com capacidade de comunicação e de decisão para a resolução dos problemas que se lhe vão deparando, mas com vontade de aprender e se valorizar quer em termos pessoais quer profissionalmente (cf. Santos, 2014).

Na era das tecnologias de informação e comunicação, quanto maior for o conhecimento adquirido, maiores serão as exigências para este profissional, bem como as possibilidades de atingir metas mais audaciosas.

O profissional de hoje é um solucionador de problemas que tem a missão de utilizar com competência os recursos existentes para fornecer à organização informações confiáveis em tempo útil, valorizando assim a diversidade dos seus conhecimentos e habilidades para gerar os melhores resultados com escassos recursos, contribuindo assim para a implementação de uma estratégia de sucesso.

Cada vez mais o mercado exige profissionais com formação académica específica direcionada para a área de atuação em Secretariado, capazes de promover ideias e práticas inovadoras e com competência para implantar resoluções alternativas, com capacidade crítica e reflexiva (Santos, 2014, 40).

Neste contexto, torna-se fundamental promover defender a importância da formação superior em Secretariado de Administração, evidenciando a relevância que um licenciado com qualificações específicas nesta área do saber e do saber-fazer representa para as organizações nas sociedades modernas, realçando a abrangência da sua formação específica e a influência da sua atividade no processo comunicativo interno e externo das organizações privadas e públicas.

Por outro lado, considera-se que o recurso a novas ferramentas poderá melhorar o desempenho deste técnico qualificado. Por essa razão, um dos fundamentos práticos deste nosso trabalho consiste na proposta da elaboração de um glossário com informação técnica e atualizada sobre vários temas

relacionados com a área de atuação de um profissional de secretariado, possibilitando a consulta em tempo real de toda essa informação.

Neste mundo global, em constante mudança, e onde a competitividade impera, torna-se necessário investir numa formação contínua, pois já não chega fazer bem, é necessário ser melhor e mais competente.

As instituições de ensino superior têm assim um papel fundamental neste desafio, quer através da oferta de formações de qualidade e adequadas às necessidades do mercado e à envolvente socioeconómica onde estão inseridas, quer pela preparação de profissionais que consigam responder às expectativas reais das organizações, através da eficiência da sua atuação enquanto profissionais altamente qualificados que possam mobilizar as suas competências para a resolução de qualquer desafio.

## O secretariado contemporâneo – a mudança de paradigma

Desempenhar, hoje em dia, funções na área do secretariado e assessoria, seja em organizações privadas, seja em organizações públicas, constitui um desafio complexo, dada a celeridade das mudanças societárias e das inerentes formas e/ou exigências do mercado de trabalho. De facto, “o secretariado é uma profissão de longa tradição, que desde há muito está conotada com um cargo de confiança, de responsabilidade e que exige discrição” (Borges, M., 2009), além da premente adaptabilidade constante aos diversos ambientes profissionais. Perante estas vicissitudes constantes, o desempenho da função de secretariado exige o domínio de um conjunto lato de competências críticas, abrangendo diversas áreas, de forma a refletir a polivalência, a visão sistémica e a capacidade de adaptabilidade do secretário contemporâneo, ou seja, é necessário pensar-se nesta área profissional com base num novo paradigma.

De facto, segundo Santos (2014, 13), o “secretário contemporâneo será o profissional que desenvolve a sua atividade na área do apoio administrativo e da assessoria direta e que se pauta pela eficiência, pela compreensão e visão sistémica da organização onde desempenha a sua atividade e que contribui de forma pró-ativa e assertiva para a obtenção dos objetivos estratégicos organizacionais. Com esta proposta de definição, não queremos dizer que o secretário substitui os profissionais especializados de cada área do saber, mas sim apoia no alcance dos objetivos, facilita a realização das iniciativas para alcançar as metas e indicadores traçados e

promove a eficiência comunicacional nas organizações (maximizando recursos, contribuindo para a boa imagem integrada e constituindo-se como elo comunicacional aos níveis intra e extraorganizacional)”.

Com todas as vicissitudes, torna-se cada vez mais importante a preparação formativa qualificada destes profissionais, com capacidade de comunicação, de decisão e resolução de problemas, empreendedores, com capacidade para aprender, com uma visão global e uma percepção de toda a organização.

O secretariado registou entre nós, no decurso dos últimos anos, uma evolução, quer ao nível da respetiva formação de base, quer no que diz respeito à complexidade do seu exercício profissional, que torna imperioso reconhecer o valor do papel do profissional de secretariado nas organizações. Verifica-se, contudo, que o exercício desta profissão não dispõe ainda de um instrumento jurídico que a regule, por forma a garantir que a mesma se desenvolva não só com salvaguarda dos seus direitos e normas deontológicas como também de forma a proporcionar aos utilizadores dos seus serviços práticas de secretariado de qualidade. Por tal motivo foi já apresentada à Assembleia da República uma petição a solicitar a criação da Ordem dos Secretários (Vieira, 2012).

É neste contexto que um licenciado em Secretariado deverá evidenciar as suas competências e o *know-how* que domina, procurando aplicar os conhecimentos científicos e técnicos abstratos que foi adquirindo ao longo da sua formação e ter a capacidade para os adaptar a situações reais e concretas no desempenho da sua profissão (Santos, 2012).

De facto, o conceito estereotipado criado antigamente para o secretário, de que era apenas uma pessoa que se limitava a receber ordens diretas, que sabia datilografia e que tomava nota da agenda do seu chefe, está de longe ultrapassado.

Atualmente a função de um secretário abrange muitas outras áreas e exige, não só uma formação adequada e aprofundada nesta área científica como também o obriga a uma constante atualização e acompanhamento das evoluções tecnológicas de informação e comunicação (Santos, 2011, p. 45).

A sua qualificação deverá estar assim alicerçada numa atitude pró-ativa, participativa, socialmente responsável, conhecedor do meio envolvente e acima de tudo preocupado em contribuir de uma forma eficiente para a sustentabilidade da organização que o emprega.

Em síntese, o secretário, nos nossos dias, que busca o progresso profissional, deve procurar permanentemente novos métodos para realizar o seu trabalho com maior eficiência, dominando competências críticas (cf. Santos, 2014, pp. 37-40) das quais realçamos a relevância da visão sistémica e do domínio das TIC.

Assim, afigura-se necessário que este profissional disponha, além de uma visão holística e conjuntural, que o habilite a prever e antever o caminho correto para o desenvolvimento organizacional, de uma formação e de uma postura profissional aliadas em três vertentes, de forma integrada: a) o saber-saber (conhecimentos científicos); b) o saber-ser/estar (postura e assertividade); e c) o saber-fazer (realização de tarefas) (Santos, 2011).

### **A importância das TIC para o profissional de secretariado**

As inovações tecnológicas, a globalização e a aceleração das comunicações têm desencadeado uma enorme revolução no mundo do trabalho, trazendo como resultados o aumento da concorrência, a redução de empregos e uma maior exigência ao nível das competências dos indivíduos.

Por outro lado, a crise económica que se vive nos dias de hoje tem levado à emergência de novos setores de atividade e à criação de novas empresas, podendo ser transformada numa oportunidade para o empreendedor desenvolver a sua ideia de negócio e implementá-la numa conjuntura que à partida poderá parecer desfavorável mas que pode vir a transformar-se num nicho de mercado. A criação de novos serviços e novos negócios constitui-se assim como um desafio para responder às necessidades cada vez mais prementes do nosso tempo.

É assim que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) desempenham um papel importante nesta constante procura de criatividade, permitindo o acesso mais rápido à informação e aumentando as oportunidades. Permitem a ligação de todos com todos, a partilha rápida de informação e a partilha coletiva nas decisões importantes da sociedade.

Podemos assim dizer que as TIC revolucionaram a forma como os profissionais se relacionam com o mercado de trabalho.

Neste contexto, também as funções do profissional de secretariado têm igualmente sofrido nos últimos anos enormes alterações, obrigando-o a ter que se adaptar a novas tarefas, a tirar partido das novas ferramentas informáticas postas ao seu dispor e

estender as suas competências para novas áreas de atuação.

As TIC influenciam diretamente a atividade do profissional de secretariado, tornando-se num desafio para todos os que desempenham atividades de secretariado. O desenvolvimento da era informática (e da consequente “informatização do escritório”) permite a rapidez e facilitação de muitas tarefas do secretariado (como, por exemplo, a informatização de documentos, transmissão de documentação e informação, e mesmo a multiplicação de documentos), mas também exige cada vez mais conhecimentos práticos ao secretário, de forma a conseguir o domínio de todas essas ferramentas, bem como das potencialidades e possibilidades da utilização da internet e intranet (Santos, 2011).

Se por um lado o profissional de secretariado encontra nas novas ferramentas informáticas um meio que lhe permite desempenhar com maior eficiência as suas competências profissionais, facilitando inúmeras tarefas do seu dia-a-dia, por outro lado, dá-lhe a possibilidade de poder relacionar-se e interagir com o outro lado do mundo, contribuindo de forma estratégica para a sustentabilidade organizacional.

Contudo, uma vez que a função de secretariado abrange muitas áreas e exige uma formação adequada e aprofundada nesta área do saber e do saber-fazer, torna-se premente uma constante atualização e acompanhamento da evolução das tecnologias de informação e comunicação, através de uma formação contínua sobre essas tecnologias.

Através da internet, o profissional de secretariado pode aceder a uma conexão ao nível global e planetário de todos os computadores ligados em rede, dando-lhe a possibilidade de aceder a informação e a dados guardados em todo o mundo, bem como a capacidade de comunicar em tempo real com qualquer computador.

Estas novas tecnologias facilitam a capacidade de comunicação e de troca de informação, tornando-se numa ferramenta de extrema importância para o profissional de secretariado no desempenho da sua atividade, permitindo-lhe agilizar os procedimentos administrativos, fazer uma gestão cuidada dos documentos em arquivo ou disponibilizar informação.

## O GLOSSA – PROPOSTA DE AÇÃO

O resultado da proposta de ação deste trabalho consubstancia-se na construção de um glossário diversificado abrangendo algumas áreas temáticas de interesse para qualquer profissional de

secretariado, apoiado num suporte informático para consulta *on-line*.

Em termos genéricos, um glossário é a parte de uma pesquisa, monografia, trabalho, livro ou projeto no qual se organizam todas as palavras ou termos que serão encontrados ao longo do texto para que o leitor se organize e encontre com facilidade o seu significado.

Geralmente colocado no final do texto, este recurso é utilizado para não interromper as ideias centrais do que se está a ler.

Organizado por ordem alfabética funciona como um pequeno dicionário, com a diferença de que são permitidas a inserção de frases ou mais de uma palavra que possuem uma explicação semelhante.

O glossário que nos propusemos construir aborda algumas áreas temáticas que julgamos de maior interesse para a prática de secretariado, incluindo alguns termos técnicos e/ou específicos que poderão auxiliar a compreensão dos temas abordados. As áreas temáticas selecionadas para a primeira fase de construção do glossário são as seguintes: Secretariado, Administração, Arquivística, Contabilidade, Informática e Direito.

Este glossário, que denominamos de GlossSA e se encontra em apêndice a este projeto de investigação, está estruturado por cada uma das áreas temáticas, organizando-se as palavras por ordem alfabética. As explicações podem ser breves ou um pouco mais extensas, dependendo da complexidade e da ênfase que se deseja atribuir ao elemento a explicar.

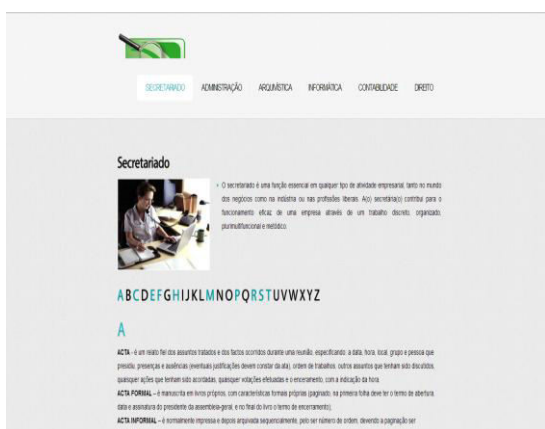
A escolha das palavras e termos do glossário resultou de uma rebuscada pesquisa, quer por via *on-line* quer através dos manuais utilizados ao longo do curso de secretariado e de outra bibliografia que foi sendo aconselhada pelo corpo docente ao longo da formação e para a elaboração do glossário.

Apresentamos de seguida alguns aspetos gráficos da proposta criada para o glossário. O GlossSA está organizado em diferentes áreas, dentro das quais os conceitos estão organizados de forma alfabética, sendo possível a hiperligação entre conceitos e entre temáticas.



**Figura 1: página de início do GlossSA**  
(fonte: Lobão Ferreira)

Nesta fase de proposta de implementação, considerámos que deveriam fazer parte do glossário as seguintes áreas: secretariado, administração, arquivística, informática, contabilidade e direito. Dada a abrangência da capacidade de assessoria que um secretário eficiente deve controlar, são apresentados conceitos que possam permitir a este profissional um domínio dos termos técnicos de diversas áreas profissionais.



**Figura 2: modelo de apresentação de conceitos no GlossSA**  
(fonte: Lobão Ferreira)

**CONCLUSÃO**

O presente estudo teve como objetivo contribuir para a promoção e divulgação da formação qualificada superior em secretariado de administração, realçando as competências necessárias aos profissionais de secretariado para, no desempenho das suas atividades, contribuírem para o sucesso das organizações, bem como propor uma ferramenta on-line que permita aos profissionais terem acesso permanente a um conjunto de conceitos e conhecimentos científico,

em tempo real, que os apoie na sua *performance* profissional.

As TIC têm afetado não só o conteúdo e a distribuição de serviços, como têm também criado tipologias totalmente novas de trabalho, forçando à redefinição de algumas funções, com reflexos no mercado de trabalho, obrigando os profissionais a uma busca contínua de novos conhecimentos.

A mudança do tradicional perfil do profissional de secretariado passou a ter uma característica estratégica dentro das organizações, preocupado em conhecer e compreender o seu ponto de vista nos assuntos mais importantes, preparado para encaminhar o cliente a possíveis soluções e filtrar os problemas antes destes chegarem ao executivo.

Na sociedade da informação, ao mesmo tempo que a tecnologia elimina muitos empregos, os novos postos criados exigem cada vez mais aptidões, competências e sobretudo conhecimentos. O segredo não está no que fazer, mas em como se posicionar diante da realidade atual, algo que passa por habilitações qualificadas e específicas. E aqui, o profissional de secretariado, no contexto atual, fruto de uma formação académica específica e tão abrangente, poderá levar vantagem na sua adaptação ao cada vez mais exigente mercado de trabalho.

Na era do conhecimento e das TIC, a rapidez no acesso à informação e a forma com esta é obtida tem vindo a tornar-se cada vez mais um instrumento fulcral de apoio à gestão, constituindo uma necessidade básica para a tomada de decisões e determinante para o sucesso das organizações. Nesse sentido, torna-se importante que o profissional de secretariado recorra a ferramentas inovadoras que lhe permitam de forma célere aceder à informação de que necessita para um desempenho mais eficiente da sua atividade.

Verifica-se assim que, numa sociedade global onde a gestão do tempo é determinante, um glossário on-line poderá constituir-se como uma útil ferramenta que possa contribuir para a eficiência destes profissionais, possibilitando-lhes uma consulta rápida de assuntos sobre várias áreas temáticas relacionadas com o secretariado.

**REFERÊNCIAS**

Borges, M. (2009). *Secretariado - uma visão prática*. Lisboa: Lidel

Santos, P. M. (junho de 2011). “Secretariado - um fator de competitividade organizacional”. *Secretári@Online*. Revista para profissionais de secretariado. Porto: CPS

Santos, P. (2012). Secretariado - um factor de competitividade organizacional. In P. Santos, *Empreendedorismo, Ensino e Voluntariado*. Lamego: ESTGL.

SANTOS, P. M. (2014). *Secretariado- uma visão estratégica para a competitividade*. Viseu: Edições Esgotadas

VIEIRA, A. – “Criação da Ordem Profissional dos Secretários”. Lamego: ESTGL. In Santos, P. M. (2012) *Empreendedorismo, Ensino e Voluntariado*. Lamego: ESTGL.