

FERRAMENTAS DIGITAIS NA ROTINA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

ADRIANA POLLONI

ANA PAULA SHIMIZU BARDICHI

CAROLINA GOMES DA SILVA

HANNA SIQUEIRA DE MELO MERCALDI

JOSÉ ORISMIDIO DOS SANTOS JUNIOR

RAFAELA COUTINHO DA SILVA

RESUMO

Este trabalho propõe-se a evidenciar a importância das ferramentas digitais na rotina do profissional de secretariado, com o objetivo de enfatizar as diferentes ferramentas digitais que podem auxiliar a nova forma de trabalho que o profissional de secretariado encontra em suas atividades dentro da organização. Mais especificamente, este estudo pretende destacar os principais pilares a serem desenvolvidos dentro da rotina em assistência executiva, trazendo consigo a descrição das principais competências e habilidades do profissional de secretariado. Para tanto foram feitas pesquisas bibliográficas e exploratórias, além de integrar experiências de profissionais na área.

Palavras-chave: ferramentas digitais, *home-office*, comunicação.

ABSTRACT

This work aims to highlight the importance of digital tools in the routine of the secretarial professional, with the objective of emphasizing the different digital tools that can help the new

form of work that the secretarial professional finds in their activities within the organization.

More specifically, this study aims to highlight the main pillars to be developed within the routine in executive care, bringing with it the description of the main competencies and skills of the secretarial professional. To this end, bibliographic and exploratory research was carried out, in addition to integrating the experiences of professionals in the area.

Keywords: digital tools, home-office, communication.

INTRODUÇÃO

No ano de 2021, muitos profissionais sentiram a necessidade de adaptar os métodos de trabalho utilizados, a rotina e a comunicação com seu gestor(a) e equipe. Isso, devido às instruções e protocolos da organização mundial da saúde para o distanciamento social em razão da pandemia do Covid-19.

De acordo com Mello (2011), é necessário levar em consideração alguns aspectos fundamentais para um trabalho remoto eficaz. É preciso analisar atentamente qual profissional irá desempenhar sua função de maneira mais eficiente e produtiva dentre as atribuições nesta modalidade de trabalho, se possui estrutura e suporte adequados para o exercício de suas tarefas. Diante do exposto a respeito da crescente adesão à modalidade de trabalho *home office*, faz-se necessária a seguinte pergunta: quais são as ferramentas digitais mais relevantes ao profissional do secretariado que atua na modalidade de trabalho *home office*?

DESENVOLVIMENTO

Há dois anos, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), 3,8 milhões de brasileiros atuavam em *home office*, dentro de uma estimativa de mais de 105 milhões de brasileiros ativos economicamente, esta porcentagem representa pouco mais de 3% dos

trabalhadores que já tiveram alguma experiência de trabalho em casa. Porém, apesar da

porcentagem ser pequena esse número vem crescendo rapidamente. Em setembro de 2020, um estudo divulgado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) apontou 8,4 milhões de brasileiros atuando em *home office*. Pessoas que jamais imaginariam passar por essa experiência, tiveram que se adaptar ao novo estilo de trabalho.

Uma pesquisa da empresa de monitoramento de mercado Hibou, em parceria com a plataforma de dados, índices mostram que de cada dez brasileiros, seis já estão trabalhando em *home-office*. De acordo com essa pesquisa, mesmo as empresas que ainda apresentavam algum tipo de resistência durante essa adaptação ao trabalho em *home office*, hoje veem essa realidade de forma mais receptiva e como uma oportunidade de facilitar ainda mais os processos.

O *home-office*, é uma alternativa de trabalho à distância, utilizado de equipamentos e ferramentas tecnológicas adequadas para produzir em seu domicílio com a mesma eficiência, como se estivesse no escritório físico. Devido aos avanços tecnológicos e a mobilidade de utilizar a computação por meio de nuvens virtuais e bancos de dados, tornou esse formato ainda mais acessível para os colaboradores.

Existem algumas dificuldades na produtividade aos profissionais que realizam suas atividades em âmbito domiciliar, especificamente aos profissionais da área de assessoria executiva, que se atentam não só a suas demandas, mas também, às tarefas de seus respectivos executivos e/ou equipes.

O profissional de secretariado remoto é um empreendedor capaz de assumir as mesmas funções do profissional que trabalha presencialmente, a diferença é que ele atuará em sua própria residência ou outro lugar, mas que independente disso consiga prestar os serviços para seus clientes. As inúmeras atribuições do profissional de secretariado, permitem afirmar que a gestão de tempo e agenda é imprescindível durante sua rotina de trabalho, principalmente quando uma constante é a sensação de que a carga horária de trabalho aumentou durante o *home office*.

Deve-se lembrar que a otimização das condições de trabalho humano, por meio de métodos de tecnologia e ergonomia são cuidados que não podem faltar na rotina do *home office*. Além disso, não preencher toda a agenda do dia pode ser uma ótima estratégia para conseguir lidar com imprevistos ou solicitações de urgência.

Ao longo dos anos o perfil do secretário (a) tem se transformado, com os avanços da tecnologia e com o surgimento e crescimento das organizações, as funções associadas ao secretariado se remetiam a servir café, redigir textos e ao atendimento telefônico, funções consideradas antiquadas frente às funções exercidas atualmente na profissão. Como novos desafios e diferentes ambientes de trabalho as funções do secretário (a) tem se expandido, mostrando assim, a sua importância dentro das organizações. O conhecimento sobre a organização se torna essencial para a comunicação assertiva, sabendo ser o receptor das informações e transmiti-las de maneira objetiva e de fácil compreensão.

Proatividade, liderança e o trabalho em equipe são os principais aliados a boa comunicação, paciência e empatia, para o sucesso e resultados satisfatórios da empresa. Com o encargo de gerir pessoas e demandas, a liderança é desenvolvida pelo secretário (a) através de suas experiências e da necessidade de tomar decisões, prezando a qualidade das relações entre a equipe, gestor e o ambiente de trabalho. A ética, resiliência e criatividade, integram parte da rotina do secretário (a) dentro das organizações, fazendo com que ele seja capaz de inovar em seus processos estratégicos e resultados, trazendo assim, melhoria contínua em suas atribuições como assessor, líder e gestor da organização.

A comunicação é um fator que está diretamente relacionado ao profissional de secretariado, ser assertivo no momento de se comunicar com seu gestor ou equipe, considerando que esta profissão vem se tornando uma peça-chave dentro das organizações, ajudando a administrar conflitos, tomada de decisões, buscando aproximar e aprimorar a comunicação entre gestores,

equipes e atribuí-las às demandas da empresa.

Ao citar como agente facilitadora, a profissional secretária vai revelando o seu desempenho na rede de relações interpessoais que administra. É nessa rede que imprimirá sua marca. Sua percepção do ambiente, das pessoas, dos códigos ditos e aqueles implícitos na linguagem não verbal, o equilíbrio emocional, a visão da empresa como um todo, a criatividade na relação personalizada com o cliente, tudo isto facilitará o dia a dia com o executivo, colegas, clientes e fornecedores (GARCIA; D'ELIA, 2005, p. 19).

A adoção por essa nova forma de trabalho à distância, trouxe consigo também uma ferramenta bastante utilizada pelas organizações atualmente, a Gestão do Conhecimento, com o objetivo de reduzir a quantidade de documentos impressos, criando ambientes virtuais que possam compartilhar experiências, dados e informações não só entre os colaboradores, mas também, com a rede de fornecedores e *stakeholders* (indivíduos e organizações impactados pelas ações da sua empresa), o que facilita na coleta e armazenamento de dados, além de tornar unificada a comunicação entre micro e macro ambientes.

CONCLUSÃO

Diante do exposto, percebe-se que empresas de diversos segmentos aderiram a forma de trabalho remota, o que conseqüentemente acarretou a adaptação no trabalho de diversos profissionais, especificamente na área de Secretariado Executivo. Os avanços tecnológicos também contribuíram fortemente para essa transição organizacional, em que muitas empresas fecharam os seus escritórios físicos e passaram a executar suas tarefas e atender a altas demandas de trabalho em escritórios virtuais. Por este motivo, o objetivo geral desta pesquisa foi enfatizar as diferentes ferramentas digitais capazes de auxiliar o profissional de secretariado durante o desempenho de suas tarefas e atividades nesta nova forma de trabalho.

Por isso, identificou-se durante o exposto neste artigo, a relevância de instrução e

desenvolvimento às ferramentas digitais, acerca de sua utilidade na área secretarial. Assim

também, as informações e as necessidades de uma organização a serem captadas, tanto por vias externas, como a *internet*, ou por vias internas, como informações fornecidas pelos próprios membros da empresa.

Concluiu-se que, assim como a tecnologia, o profissional de secretariado executivo precisa estar alinhado com o seu gestor, e com as ferramentas digitais atuais.

Nesta proposta, percebeu-se a importância de que a(o) secretária(o), tenha conhecimento de informática, para ter acesso às ferramentas dos gestores, visando que os executivos precisam de um profissional capaz de se adaptar com agilidade, correspondendo com aquilo que lhe é proposto, devendo sempre buscar melhorias e avançar em conhecimento da tecnologia nas ferramentas de produtividade de trabalho.

REFERÊNCIAS

ANGELONI, Maria Terezinha. Organização do conhecimento: infraestrutura, pessoas e tecnologia. 2 ed, São Paulo: Atlas, 2008.

ANTUNES, Chussy Karlla de Souza, Universidade Federal da Paraíba, Brasil

v. 6, n. 1 (2015): janeiro-abril - Artigos Novas Formas de Atuação do Profissional de Secretariado Executivo

BARROS, C. M. P, Vasconcelos, L. S., Silva, J. S. da, Brito, D. G. S., & Silva Filho, M. C.da. (2012).

BARROS, C. M. P.; Vasconcelos, L. S.; Silva, J. S. da; Brito, D. G. S. & Silva Filho, M. C. da. (2012). A virtualidade no mundo do trabalho: um estudo sobre a atuação do secretário executivo virtual. Revista Expectativa, vol. XI nº 11, jan.-dez./2012

BATEMAN, Thomas S. e SNELL, Scott A. Administração: construindo vantagem competitiva.

São Paulo: Atlas, 1998. 13

- BEAL, ADRIANA. O sistema de informação como estratégia empresarial. São Paulo: Atlas, 2001.
- BOND, Maria Thereza; OLIVEIRA, Marlene. Manual do profissional de secretariado: conhecendo a profissão. 1 ed. Curitiba: Ibplex, 2009. v. 1.
- BOWDITCH, J. L.; BUONO, A. F. Elementos do comportamento organizacional. São Paulo: Pioneira Thomson, 2002.
- BUENO, Wilson C. Comunicação Empresarial: políticas e estratégias. São Paulo: Saraiva, 2009.
- BRAGA, Ascensão. A gestão da informação. Disponível em <http://www.arquivar.com.br/espaco_profissional/sala_leitura/artigos/Gestao_da_Informacao.pdf>. Acesso em 07 de setembro de 2021.
- BRIK, Marina Sell & BRIK André - 100 dicas do Home Office, 1 ed. Curitiba, Edição do Autor, 2016
- BRIK, Marina Sell & BRIK André – Trabalho Portátil, 1 ed. Curitiba, Livraria Cultura. 2011.
- CHIAVENATO, Idalberto. Introdução a Teoria Geral da Administração, 7ª edição, Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- CHIAVENATO, Idalberto. Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor. São Paulo: Saraiva, 2004.
- CHIAVENATO, Idalberto. Comportamento organizacional. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.
- CORTELLA, MARIO SERGIO; MUSSAK, EUGENIO. Liderança em foco. Campinas, SP: Papirus 7 Mares, 2009.
- DELLAGNELO, E. H. L. *Novas formas organizacionais: ruptura com o modelo burocrático?*

Florianópolis, 2000. 179 f. (Tese de Doutorado em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Santa Catarina.

CRUZ, Amanda. Dá para se tornar matutino? Dicas para acordar cedo com mais disposição. Ano de 2020.

Disponível em < <https://www.uol.com.br/vivabem/noticias/redacao/2020/03/10/da-para-se-tornar-matutino-dicas-para-acordar-cedo-com-mais-disposicao.htm>>. Acesso em 06 de outubro de 2021.

DELLAGNELO, E. H. L.; SILVA, C. L. M. Novas formas organizacionais: onde se encontram as evidências empíricas de ruptura com o modelo burocrático de organizações? *Organizações & Sociedade*, v. 7, n. 19, p. 19-33, 2000

DOYLE, Daniella. Exemplos de Gestão do conhecimento: 5 Cases de sucesso para se inspirar. Siteware, disponível em <<https://www.siteware.com.br/comunicacao/exemplo-gestao-conhecimento/>> Acesso em 12 de outubro de 2021.

DRUCKER, Peter F. O homem que inventou a administração. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

FILARDI, Fernando; CASTRO, RACHEL M. P.; ZANINI, Marco Tulio F. Vantagens e desvantagens do teletrabalho na administração pública: análise das experiências do Serpro e da Receita Federal. *Cadernos EBAPE.BR*, v. 18, no 1, Rio de Janeiro, Jan./Mar. 2020.

GAETA, Lorenzo Stolfa e TESAURO, Paola. II raportodi lavoro: subordinazione e costituzione, primeiro tomo, Torino, UTET, 1993, p. 214 e 215.

HANSEN, Don R.; MOWEN, Maryanne M. Gestão de Custos: Contabilidade e Controle. São Paulo: Pioneira, 2001.

HITT Michael A., IRELAND R. Duane, HOSKISSON, Robert E. Administração Estratégica. São Paulo: Thomson Learnig, 2003.

KARKOTLI, G, KARKOTLI, A. P. B. e ROCHA, Rudimar Antunes. Gestão de pessoas. 1a ed. Curitiba: Editora Camões, 2008.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. *Obtendo Resultados com Relações Públicas*. São Paulo: Pioneira, 1997.

LEITE, Giovana de Araújo. *As Relações Públicas no Secretariado Executivo*. In: XII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste, 2010. Disponível em:

<<http://www.intercom.org.br/papers/regionais/nordeste2010/resumos/R23-0295-1.pdf>>.

Acesso em 05 de outubro de 2021.

LIMA, Telma Cristiane Sasso de. MIOTO, Regina Célia Tamasso. *Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica*. Revista Katal. Florianópolis, 2007, p. 37-45.

MARTINS, CIBELE BARSALINI. *Fundamentação da Gestão Secretarial* (2009). Disponível em: < <http://www.redalyc.org/pdf/4356/435641690007.pdf> > Acesso em: 2 de setembro de 2021.

MELLO, A. A. A. *O uso do Teletrabalho nas empresas de Call Center e Contact Center multiclientes atuantes no Brasil: estudo para identificar as forças propulsoras, restritivas e contribuições reconhecidas*. 278f. Tese de doutorado apresentada à Faculdade de Economia e Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, 2011.

MOTTA, FERNANDO, PRESTES. *Teoria Geral Da Administração*. São Paulo: Atlas, 2006.

NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. *As novas competências do profissional de secretariado*. São Paulo: Editora IOB, 2009.

PORTER, M. E. *Estratégia competitiva: técnicas para a análise da indústria e da concorrência*. Rio de Janeiro: Campus, 1986.

REDAÇÃO. *Pesquisa: Funcionários compartilham opiniões sobre trabalhar remoto*.

Capital Econômico, disponível em: <<https://revistacapitaleconomico.com.br/pesquisa-funcionarios-compartilham-opinioes-sobre-trabalho-remoto/>> Acesso em: 02 de outubro 2021.

ROCHA, Cháris Telles Martins da; AMADOR, Fernanda Spanier. O teletrabalho: conceituação e questões para análise. Cad. EBAPE.BR, v. 16, nº 1, Rio de Janeiro, Jan./Mar. 2018.

SARTORELLI, J. B e CARVALHO, Márcia Silva Luciano. Princípios de liderança e gestão de equipes. Indaial: Grupo UNIASSELVI, 2009.

TASCHETTO, M.; FROEHLICH, C. Teletrabalho sob a perspectiva dos profissionais de recursos humanos do Vale do Sinos e Paranhana no Rio Grande do Sul. Revista de Carreiras e Pessoas, v. 9, n. 3, 2019, p. 349-375.

Disponível em <<https://www.tripit.com/web/free/how-it-works/>>. Acesso em 25 de setembro de 2021.

VALÉRIO, A. B. Teles Júnior, A. P., Viana, I. A. F., & Mello, S. G. de. (2016). Escritório Virtual: análise de viabilidade econômica e financeira de implantação em Macapá-PA, sob a atuação do secretário executivo. In: Encontro Nacional dos Estudantes de Secretariado, Mostra Científica de Secretariado, I Feira de Livros de Secretariado, II Jornada Catarinense em Secretariado. 8., p. 114-130, Florianópolis.

VIÉGAS, Fabian, Valéria Koch Barbosa; CLÁUDIA Petry Faria de. O teletrabalho como forma laboral na era digital. Artigo Científico disponível em <<http://www.egov.ufsc.br/portal/categoria/temática/trabalhista>>. Acesso em 28 de agosto de 2021.