

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Polliana Fontes Costa

**ASSESSORIA EXECUTIVA: UM ESTUDO DE CASO NA
SECRETARIA MUNICIPAL DO MEIO AMBIENTE DE ARACAJU**

São Cristovão, SE

2018

Polliana Fontes Costa

**ASSESSORIA EXECUTIVA: UM ESTUDO DE CASO NA SECRETARIA
MUNICIPAL DO MEIO AMBIENTE DE ARACAJU**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe, como requisito parcial para a obtenção do título de **Bacharel em Secretariado Executivo**.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Nathalia Carvalho Moreira

São Cristovão, SE

2018

Polliana Fontes Costa

**ASSESSORIA EXECUTIVA: UM ESTUDO DE CASO NA SECRETARIA
MUNICIPAL DO MEIO AMBIENTE DE ARACAJU**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Secretariado Executivo da Universidade
Federal de Sergipe, como requisito parcial para a
obtenção do título de **Bacharel em Secretariado
Executivo**.

Aprovado em 05 de fevereiro de 2018:

Profa. Nathalia Carvalho Moreira, Dra.
(Presidente/Orientadora)
Departamento de Secretariado Executivo

Prof. Abimael Magno do Ouro Filho, Me.
Departamento de Secretariado Executivo/UFS

Profa. Silvia Regina Paverchi, Dra.
Departamento de Secretariado Executivo/UFS

São Cristovão, SE

2018

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pois foi Ele quem permitiu que eu adentrasse nessa instituição e concluísse esta graduação, dando-me sabedoria, força e perseverança. Obrigada Pai, eu também Te amo. Aos meus familiares que sempre me incentivaram, obrigada a todos. Agradeço ao meu esposo, que esteve comigo em todos os momentos, me ajudando em tudo, obrigada por tanta paciência e dedicação. Agradeço aos professores do Departamento de Secretariado Executivo, que me agraciaram com seus conhecimentos, em especial a Profa. Dra. Nathalia Carvalho, minha orientadora, que foi fundamental para a concretização desse projeto, muito obrigada Professora por sua dedicação e generosidade, foi uma honra conviver esses anos com os senhores. Agradeço, por fim, aos meus amigos e a todos os colegas da turma de 2014, e em especial à Fernanda, Fernando, Layla, Viviane e Tamiles, muito obrigada pelo auxílio e pela amizade de vocês.

RESUMO

ASSESSORIA EXECUTIVA: UM ESTUDO DE CASO NA SECRETARIA MUNICIPAL DO MEIO AMBIENTE DE ARACAJU

AUTORA: Polliana Fontes Costa

ORIENTADORA: Prof^ª. Dr^ª. Nathalia Carvalho Moreira

A realização desta pesquisa teve como objetivo analisar a atuação da assessoria executiva na Secretaria Municipal do Meio Ambiente (SEMA), de Aracaju (Sergipe), tendo-se como objeto de avaliação as atividades realizadas pelos assessores, verificando a maneira como atuam e averiguando a relação das suas atuações com as formações acadêmicas destes. Tratou-se de um estudo de caso, do tipo descritivo e com abordagem quali-quantitativa. Para coleta de dados foi utilizado um questionário com questões abertas e fechadas, com 12 profissionais que atuam como: secretário, diretor, chefe de setor e assessor na referida Secretaria. A literatura utilizada teve como embasamento os autores: Sabino (2017), Nonato Júnior (2009), Medeiros e Hernandes (2006), entre outros. Alguns autores afirmam que a formação em Secretariado Executivo permite ao profissional, dentre outras funções, assessorar, com competência, quaisquer dos níveis hierárquicos de uma organização, pois este profissional possui técnicas e conhecimentos qualificados para este tipo de atuação. Todavia os resultados obtidos demonstram que o ato de assessorar não está restrito somente aos profissionais graduados e especializados na área secretarial, e pode ser realizado por profissionais de outras áreas que se utilizam do conhecimento empírico.

Palavras-chave: Assessoria Executiva. Secretariado. Secretário (a) Executivo (a).

ABSTRACT

EXECUTIVE ADVISORY: A CASE STUDY IN MUNICIPAL ENVIRONMENTAL DEPARTMENT OF ARACAJU

AUTHOR: Polliana Fontes Costa
ADVISOR: Profss. Dr^a. Nathalia Carvalho Moreira

This research had for objective to analyze the performance of the Executive advisory services at Municipal Environmental Department (SEMA), in Aracaju city, state of Sergipe/BR, and thus, to identify the activities accomplished by the advisors, check the way they operates and to discover their academic formations. This was a descriptive case study with qualitative and quantitative approaches. For data collection was used a questionnaire with open and closed questions, with 12 professionals who act as: secretary, director, head of sector and advisor in that department. The used literature was based in authors such as: Sabino (2017), Nonato Júnior (2009), Medeiros and Hernandes (2006), among others. Some authors affirm that the formation in Executive Secretariat enables the professional, among other functions, to advise, with competence, any hierarchical levels of an organization, because this professional has techniques and knowledge, both acquired and developed in the academy. However, the results of the present study show that the act of advising is not restricted to professionals who are graduated and specialized in the secretarial area, and it can be performed by professionals from other areas who use empirical knowledge.

Keywords: Executive Advisory. Secretariat. Executive Secretary.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Principais designações e atividades dos assessores.	18
Quadro 2 - Eixos de atuação da assessoria.	19

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Organograma da Secretaria Municipal do Meio Ambiente.....	28
--	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Frequencia de realização das tarefas dos assessores da secretaria Municipal do Meio Ambiente, 2017.	34
Tabela 2 - Grau de dificuldade na realização das tarefas dos assessores da Secretaria Municipal do Meio Ambiente, 2017.	36
Tabela 3 - Relacionamento de trabalho do assessor com seu superior da Secretaria Municipal do Meio Ambiente, 2017..	37
Tabela 4 - Grau de satisfação nas tarefas executadas pelos assessores da Secretaria Municipal do Meio Ambiente, 2017.	40
Tabela 5 - Características dos assessores em relação ao trabalho definida pelos gestores da Secretaria Municipal do Meio Ambiente, 2017.	41
Tabela 6 - Relacionamento de trabalho dos gestores com seus assessores da Secretaria Municipal do Meio Ambiente, 2017.	42

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

APPs	Áreas de Preservação Permanente
ASCOM	Assessoria de Comunicação
ASPLANDI	Assessoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional
CEA	Coordenadoria de Educação Ambiental
CMMA	Conselho Municipal do Meio Ambiente
COAFRES	Coordenadoria de Acompanhamento e Fiscalização da Coleta de Resíduos Sólidos
COAOF	Coordenadoria de Acompanhamento Orçamentário e Financeiro
COAP	Coordenadoria de Análise de Processos
COCAD	Coordenadoria de Cadastro
COEX	Coordenadoria de Execução Orçamentária e Financeira
COFIAM	Coordenadoria de Fiscalização Ambiental
COFIPS	Coordenadoria de Fiscalização e Combate a Poluição Sonora
COGECS	Coordenadoria de Coleta Seletiva
COGELIMP	Coordenadoria-Geral de Limpeza Pública Urbana
COGESP	Coordenadoria de Gestão de Pessoal
COMAP	Coordenadoria de Material e Patrimônio
COOP	Coordenadoria de Operações
COPP	Coordenadoria de Programas e Projetos
CORHID	Coordenadoria de Recursos Hídricos
COSIAM	Coordenadoria do Sistema de Informações Ambientais
DAF	Departamento de Administração e Finanças
DCA	Departamento de Controle Ambiental
DLA	Departamento de Licenciamento Ambiental
FMMA	Fundo Municipal do Meio Ambiente
GS	Gabinete do Secretário
MPE	Ministério Público Municipal
MPF	Ministério Público Federal
PGM	Procuradoria Geral do Município
SEMA	Secretaria Municipal do Meio Ambiente
SPA	Setor de Processamento Administrativo
TJ	Tribunal de Justiça
UFS	Universidade Federal de Sergipe

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.1	SITUAÇÃO PROBLEMA	13
1.2	OBJETIVOS	14
1.2.1	Objetivo Geral	14
1.2.2	Objetivos Específicos	14
1.3	JUSTIFICATIVA	14
2	FUDAMENTAÇÃO TEÓRICA	16
2.1	ASSESSORIA EXECUTIVA	16
2.2	SECRETÁRIO EXECUTIVO	20
3	METODOLOGIA	26
3.1	CARACTERÍSTICAS DA PESQUISA	26
3.2	LOCAL DO ESTUDO	27
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	33
4.1	PERFIL DOS ASSESSORES.....	33
4.2	PERFIL DOS GESTORES	39
4.3	OMISSÃO DE RESPOSTAS.....	43
5	CONCLUSÃO	44
	REFERÊNCIAS	46
	APÊNCIDE A - PESQUISA DE CAMPO COM OS ASSESSORES	50
	APÊNDICE B - PESQUISA DE CAMPO COM OS GESTORES	52
	ANEXO A - LEI DE REGULAMENTAÇÃO DA PROFISSÃO	54

1 INTRODUÇÃO

A assessoria executiva tem como principal finalidade prestar assistência direta a alta administração de uma entidade, seja ela uma empresa particular ou um órgão público, de modo a fornecer apoio ao gerenciamento técnico de informações que influenciarão a tomada de decisão do (a) administrador (a), com o objetivo de solucionar problemas e gerar resultados satisfatórios para a organização.

A atuação em assessoria está diretamente relacionada ao profissional de secretariado executivo, desde seu surgimento no tempo dos escribas até os dias atuais, cuja evolução de suas capacidades tem sido claramente evidenciada pelo espaço conquistado por esse profissional nas organizações. Atualmente o (a) secretário (a) atua como um gestor da informação e do conhecimento, auxiliando nas tomadas de decisões ao realizar atividades técnicas e especializadas: (i) gerenciamento da agenda dos executivos; (ii) elaboração de documentos oficiais ou empresarias; (iii) atendimento ao público interno e externo, dentre outras. (NONATO JÚNIOR, 2009).

O profissional de secretariado executivo é caracterizado pelo assessoramento que realiza dentro de uma organização, seja no âmbito operacional, tático, executivo, intelectual ou interdisciplinar, destacando-se como assessor ao interligar realidades, conhecimentos, pessoas, níveis hierárquicos ou inter-relacionais. (NONATO JÚNIOR, 2009).

Considerando esse contexto Camargo et al. (2015) também afirmam que o profissional de secretariado executivo tem como base de atuação o ato de assessorar independente da natureza da organização, o qual vai interligar realidades, conhecimentos, pessoas, níveis hierárquicos ou inter-relacionais, visto que a assessoria é identificada como objeto de estudo e de atuação que diz respeito à área secretarial.

No entanto, de acordo com Camargo et al. (2015), existe uma dificuldade para entender as diversas atribuições associadas ao profissional de secretariado executivo, dentre elas a assessoria. A prática do assessoramento, que é uma atividade característica do secretário (a), vem, também, sendo exercida por profissionais de outras áreas que se utilizam do conhecimento empírico. Diante desse contexto, surgiu o interesse de analisar a atuação da assessoria executiva

que é realizada na Secretaria Municipal do Meio Ambiente (SEMA), visto que no referido órgão os assessores não possuem formação em Secretariado Executivo.

Este trabalho está disposto em cinco capítulos que explanam sobre assessoria executiva e suas atividades. Inicialmente, nesta introdução, é apresentada a contextualização, seguida da situação problema, dos objetivos e da justificativa da pesquisa. Na sequência são apresentados os principais tópicos do referencial teórico que discorrem sobre assessoria executiva e secretariado executivo. No terceiro capítulo é apresentada a metodologia e as características da referida pesquisa, bem como, a apresentação do local do estudo, seguido do quarto capítulo onde são discutidos os resultados. E por fim, são dispostas as principais conclusões, reflexões e sugestões para trabalhos futuros sobre o tema abordado.

1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA

O perfil do profissional de secretariado executivo desde a década de 1990 até os dias atuais vem passando por mudanças significativas, uma vez que o mercado tem exigido profissionais de formação acadêmica específica e direcionada à área de atuação em Secretariado Executivo, que devem ser aptos a atuarem como: assessor executivo, gestor, empreendedor e consultor (BORTOLOTTI; WILLERS, 2005).

Segundo Ramos (2004, p. 157 apud TRINDADE 2016) este profissional tem como principal função “assessorar diretamente a um ou mais executivos, seja numa empresa pública e/ou privada, devendo planejar, organizar e dirigir os serviços atribuídos que envolvem várias funções [...]”.

Nesse sentido, Pignataro (2013), afirma que assessorar um executivo é uma arte, pois permite ao profissional de secretariado aplicar as técnicas e competências desenvolvidas ao longo do processo de aprendizado acadêmico, e os treinamentos focados tanto no desenvolvimento interpessoal quanto no desenvolvimento motivacional, de forma que otimize as ações nos níveis decisórios da organização.

Em uma organização existem profissionais de diversas áreas realizando inúmeras atribuições, porém algumas vezes, essas atividades não são inerentes a sua área de formação. Diante deste cenário, a presente pesquisa procurou responder ao seguinte questionamento: Como atua a assessoria executiva na Secretaria Municipal do Meio Ambiente do município de Aracaju, estado de Sergipe?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar a atuação da assessoria executiva na Secretaria Municipal do Meio Ambiente de Aracaju, estado de Sergipe (SEMA).

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar as atividades realizadas pela assessoria executiva na Secretaria Municipal do Meio Ambiente, no município de Aracaju, estado de Sergipe;
- Verificar o tipo de atuação da assessoria executiva na Secretaria Municipal do Meio Ambiente, no município de Aracaju, estado de Sergipe;
- Averiguar as formações acadêmicas dos assessores executivos na Secretaria Municipal do Meio Ambiente, no município de Aracaju, estado de Sergipe.

1.3 JUSTIFICATIVA

O tema desta pesquisa surgiu a partir das atividades desempenhadas no estágio curricular do curso de graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe (UFS) desenvolvido na Secretaria Municipal do Meio Ambiente de Aracaju - SE, tendo como objetivo principal analisar a atuação da assessoria executiva do referido órgão.

Nonato Júnior (2009) afirma que a assessoria executiva caracteriza-se pelo estudo do conhecimento em secretariado referente às questões do trabalho executivo: empresarial, oficial ou gerencial autônoma, descrevendo a atuação do secretariado executivo como gestor do conhecimento no ambiente de trabalho que reúne os conceitos do fazer (prática) e do saber (conhecimento) deste profissional.

De acordo com Sabino (2017) a definição de competências e habilidades permite a um determinado grupo de profissionais ser conhecido e reconhecido pela sociedade. Segundo a autora, isso ocorreu no campo do secretariado por meio da National Secretaries Association (NSA) que criou em 1951 um exame específico realizado em território norte-americano e em todos os países aonde viessem a existir

associações de secretárias filiadas à NSA. O exame forneceria a quem fosse aprovado o título “Certified Professional Secretary” (CPS). Esse certificado servia para legitimar um conhecimento não apenas entre os sujeitos que compunham o campo ou que nele pretendiam ingressar, mas, também, para fundamentar à sociedade que se tratava de uma função dependente de saberes específicos, bem como, para certificar o nível de uma secretária como uma “profissional” apta a assessorar o executivo que a contratasse, pois saberia previamente que ela é uma assessora executiva ‘certificada’, com conhecimento, experiência e capacidade.

Para Paes. et al. (2015, p. 113)

A assessoria pode ser definida como uma forma particular e inerente à atuação do profissional de Secretariado, na qual é caracterizada como uma assistência executiva [...], funcionando [...] como aconselhadora, orientadora e recomendadora de sugestões, planos e procedimentos, multiplicadora de processos e prestadora de serviços especializados na área de Secretariado, enquanto atividade-meio da organização.

Sabino e Marchelli (2008) mostram que a assessoria realizada pelo secretário executivo é desenvolvida diretamente junto a líderes, em diversos assuntos de interesse destes, diferenciando-se da função das assessorias que atuam sobre um assunto em particular, como a assessoria jurídica, a assessoria de imprensa e etc.

O desenvolvimento da temática desta pesquisa também justifica-se pela facilidade de acessibilidade aos dados e o contato direto com a dinâmica de atuação do órgão, considerando o fato da pesquisadora em questão, atuar como funcionária contratada do local. Além de ser um tema cuja a análise foi diversas vezes debatida nas disciplinas em aula do curso de graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe (UFS).

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica é a parte da pesquisa que tem por objetivo apresentar os estudos já realizados por outros autores sobre o tema, ou sobre o problema em questão, fazendo uma revisão da literatura existente, no que diz respeito ao acervo de teorias e a suas críticas, bem como aos trabalhos realizados que as tomam como referência (VERGARA, 2009).

Gerhardt e Silveira (2009) afirmam que o referencial teórico é a parte do estudo que apresenta resumidamente as principais ideias já examinadas por outros autores que versaram sobre o problema levantando críticas ou dúvidas.

A bibliografia que será utilizada como referência nesta pesquisa abordará alguns autores que escreveram sobre assessoria executiva e sobre secretariado executivo.

2.1 ASSESSORIA EXECUTIVA

Registros mostram que a necessidade do assessoramento data da época do Império de Napoleão. Johnson (2003 apud Sabino e Andrade Júnior, 2011) descrevem que na época do Império Napoleônico já se percebia a importância da atuação de assessores detentores de conhecimentos em diversas áreas. Naquela época o Imperador buscava-se de secretários para estudar as culturas passíveis de dominação, a fim de conquistar novos territórios. Acerca desse contexto, Nonato Júnior (2009, p. 18) afirma que “a origem da assessoria advém da origem humana”, pois segundo o autor, para um líder realizar suas diversas tarefas, ele precisa de um assessor.

Nicolau (2012, p. 31) define assessor como “assistente, ajudante; especialista em determinado assunto que auxilia alguém em cargo de decisão com subsídios da área de sua especialidade”.

Para Costa e Viana (2016) assessor é aquele interligado com o saber, aquele que tem conhecimento do âmbito organizacional com habilidade de orientação e aconselhamento, além de possuir competência para o desenvolvimento das atividades organizacionais da empresa. Integrando esse pensamento Nonato Júnior (2009) esclarece que as assessorias desenvolvem conhecimentos complexos e

interdisciplinares e que a atuação dos assessores está ligada ao processo de conceituação e fundamentação do conhecimento científico e aplicado.

Nesse contexto, Gioni (2016) afirma que o assessor é o agente executor e multiplicador mais próximo dos núcleos de tomada de decisão, que possui conhecimento suficiente para auxiliar a infraestrutura da empresa da qual participa, planejando, organizando, controlando os serviços e coletando informações.

Em uma organização existem diversos tipos de assessorias, sejam elas: assessoria de comunicação, assessoria de planejamento, assessoria jurídica, assessoria de gestão, assessoria executiva, assessoria técnica, assessoria contábil, entre outras. Cada uma com sua denominação e atribuições específicas, de acordo com as necessidades da empresa ou do executivo contratante do serviço.

Para Costa e Viana (2016, p. 34) no que se refere à assessoria de gestão, o assessor em seu campo de atuação deve acompanhar e entender os processos gerenciais para realizar as atividades que lhe forem solicitadas com segurança e competência, gerenciando “as demandas geradas pelo (a) executivo (a)”.

A linha específica de investigação deste trabalho discorre sobre assessoria executiva, que tem como função principal assessorar diretamente o gestor de uma organização pública ou particular, cujas atribuições fazem parte das competências do secretariado, visto que a assessoria é uma das atribuições da profissão de secretário (a) executivo (a), conforme está descrito no Artigo II da Lei nº. 7377, de 30/09/85 (BRASIL, 1985), complementada pela Lei nº. 9261, de 11/01/96, a saber: “Art. II - assistência e assessoramento direto a executivos” (BRASIL, 1996).

A função dos assessores executivos é prestar assessoria ao executivo na realização de suas funções, coletando as informações que mais importam para o assessorado, selecionando as pessoas que desejam falar com ele, de forma que evite a sobrecarga de trabalho e proporcione a otimização do tempo de seu superior, ou seja, compete a este profissional, segundo Albernaz (2011), executar as funções, destinadas ao seu chefe, consideradas de baixa complexidade, como também solucionar os pequenos problemas que não sejam suscetíveis de posteriores complicações. A referida autora, completa seu pensamento ao indicar que assessoria tem a função de aliviar o (a) executivo(a)-chefe de sua carga de trabalho, predispondo-o a se dedicar a assuntos mais delicados e não passíveis de serem delegados a outras pessoas.

O quadro 1 mostra, segundo Albernaz (2011), as principais designações e atividades dos assessores.

Quadro 1 – Principais designações e atividades dos assessores.

Designações	Principais atividades
Adquirir apoio da alta administração para poder auxiliar nas decisões; Alto poder de análise; Capacidade técnica; Conquistar o respeito da organização; Discrição; Habilidade escrita e oral; Possuir uma boa relação de trabalho com seu superior; Saber administrar tempo.	Gerenciar pessoas e informações; Atuar como secretário para comitês de coordenação; Coletar, analisar e divulgar o regimento, o planejamento e os processos da alta administração; Pesquisar a economia de mercado, estudar a concorrência e as normas governamentais; Organizar o expediente de seu superior, ou seja, selecionar as visitas e os pedidos para o executivo-chefe ou para a alta administração.

Fonte: Elaborado pela autora, baseado em Albernaz (2011).

Logo, compreende-se que o profissional de secretariado executivo possui as qualificações necessárias para desempenhar as principais atividades de um assessor devido a sua formação acadêmica. De acordo com Rizzi (2013, p. 136) o profissional de secretariado é academicamente preparado para estar apto “a assessorar e a articular a área administrativa das empresas, instrumentalizando, em termos de idiomas e comunicação geral”, e também à evolução de suas funções.

De acordo com Camargo F. (2013) o profissional de secretariado inicia sua função de assessoria com os escribas, homens importantes na Idade Antiga, que detinha o conhecimento da escrita, redigia, recebia e executava ordens além de classificar os arquivos. O autor destaca que os escribas possuíam o assessoramento como característica importante e marcante em relação aos seus superiores, característica essa que implicava confiança, pois o sigilo das informações era crucial para o sucesso do trabalho de seus líderes, assemelhando-se aos secretários, que possuem em seu código de ética, Capítulo IV, Art. 6º que “a secretária e o secretário, no exercício de sua profissão, deve guardar absoluto sigilo.

De acordo com Nonato Júnior (2009), a assessoria está dividida em quatro eixos de atuação dos profissionais de secretariado, conforme mostra o quadro 2:

Quadro 2 – Eixos de atuação da assessoria.

Eixos de atuação	Descrição
Assessoramento ou assessoria operacional	Eixo da assessoria referente ao conhecimento secretarial advindo das técnicas e tecnologias, das ferramentas profissionais e das atividades básicas de escritório.
Assessoria executiva (assessorixe)	Refere-se ao desempenho do secretário (a) como gerenciador do conhecimento no ambiente de trabalho, relacionando o fazer e o saber desse profissional em suas atividades de cunho gerencial.
Assessorística (assessoria intelectual)	Refere-se ao secretário (a) como um pesquisador que pode desenvolver estudos relacionados às assessorias de pesquisa, de produção e análise de dados, de publicação e editoração, de elaboração textual e discursiva e a assessoria científica.
Assessorab (assessoria aberta)	Aborda as práticas secretariais que vão além do ambiente das organizações, de modo que estabelece relações entre as assessorias e as outras áreas do conhecimento.

Fonte: Elaborado pela autora, baseado em Nonato Júnior (2009).

O profissional de secretariado executivo, que antes, apenas, realizava tarefas como: servir café ou água, arquivar documentos, digitar textos, atender ao telefone e anotar os recados, hoje atua como assessor executivo que trabalha diretamente com os líderes das organizações auxiliando na tomada de decisões, articulando de forma sistemática gerindo a informação e o conhecimento, além de gerenciar documentos e pessoas. Essa interação proporciona ao profissional o desenvolvimento de seus conhecimentos e habilidades, pois, de acordo com Nonaka e Takeuchi (2005, p. 68), “[...] o aprendizado dos outros, e as habilidades compartilhadas devem ser internalizadas, modificadas, enriquecidas e traduzidas para se ajustarem à identidade e auto-imagem da empresa”.

As mudanças descritas no parágrafo acima configuram a evolução nas funções do profissional de secretariado executivo confirmadas por Brun, Cechet e Neumann (2012, p. 40), que acerca desse tema expressam o seguinte:

[...] o profissional de secretariado assessora mais de um executivo, proporcionando-lhes mais tempo para planejar e montar ações estratégicas para o futuro da organização, como também agregou às suas funções o gerenciamento de compromissos pessoais e profissionais de seus chefes. Além do secretário moderno assessorar mais de um executivo, também passa a trabalhar com outras profissionais secretariais, dividindo o mesmo espaço físico e exigindo inteligência emocional para lidar com as novas situações desencadeadas por esse convívio.

Ainda nesse contexto, Durante (2009 apud Camargo M. 2015), afirma que as organizações buscam profissionais da área secretarial que possam realizar a função de assessoria, efetuando o gerenciamento de informações, documentos e pessoas, contribuindo para a melhoria das relações interpessoais, com dinamismo, flexibilidade, capacidade de empreendimento e automotivação, ao tempo que, segundo Pussiareli (2013), colaboram para o bem estar do ambiente organizacional e conseqüentemente para o sucesso da organização.

Diante do contexto exposto é possível compreender a afirmação do autor Nonato Júnior (2009) de que as ciências da assessoria definem a área de atuação acadêmica e intelectual do secretariado.

2.2 O SECRETÁRIO EXECUTIVO

A profissão de secretário tem sua origem, segundo Loureço e Cantarotti (2010), na época dos faraós por meio dos escribas que realizavam as atividades inerentes a profissão de secretário. Eles tinham que dominar a escrita, redigir, contar, arquivar, receber, cumprir ordens e manter sigilo das informações que tinham acesso. Nonato Júnior (2009) corrobora desse pensamento e afirma que competia ao escriba desempenhar funções de secretário, copista, contador, geógrafo, arquivista, historiador, linguística e escritor, além de atuar, se necessário, como guerreiro quando acompanhava seu líder em batalhas e viagens exploratórias.

No Brasil a profissão teve início dos anos cinqüenta, com a chegada das multinacionais, que percebiam o secretário (a) como um simples servente (CANTAROTTI; LOURENÇO, 2010).

Nos anos 1960, de acordo com Baptista e Camargo (2013) surge no Brasil o Clube das Secretárias, que em 1970, se transforma na Associação das Secretárias do Rio de Janeiro. Em 1976 é criado o órgão de representatividade nacional da

classe, a Associação Brasileira de Entidades de Secretárias. Em 1977 por meio da Lei nº 1.421 é instituído o dia 30 de setembro, como o Dia Nacional da Secretária e em 1978 é aprovada a Lei nº 6.556/78, o primeiro documento a reconhecer a profissão.

Sabino (2017, p. 45) indica que as entidades representativas da classe secretarial começaram a surgir no Brasil na década de 1960, após a criação da Associação das Secretárias do Brasil (ABS). O objetivo dessas associações era estabelecer uma identidade para a profissão, e ao tempo que o faziam, “se tornavam agentes para a construção de valores e seleção de saberes entendidos como necessários ao exercício profissional”.

Em 30 de setembro de 1985, por meio da Lei nº. 7.377, posteriormente complementada pela Lei nº. 9.261, de 11/01/96, a profissão foi regulamentada apresentando como atribuições deste profissional o seguinte:

I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II - assistência e assessoramento direto a executivos; III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; V - interpretação e sintetização de textos e documentos; VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro; VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa; VIII - registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas; IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia; X - conhecimentos protocolares (BRASIL, 1996).

Diante desse contexto é notório o engajamento que os profissionais de secretariado executivo vêm desempenhando ao longo da história, para conquistar seu espaço no rol das profissões, almejando reconhecimento e exigibilidade da formação específica para exercer a profissão, visto que, de acordo com Pignataro (2013, p. 303),

A grande vantagem para o profissional em secretariado é que, na formação específica, somos preparados para entender, atender e encantar este universo multidisciplinar (assessorar vários gestores em diversas áreas). Aprendemos a ajustar nosso talento às diversas áreas e perfis, nos qualificando com destacada superação profissional para assumir um papel mais agregador neste universo corporativo pontilhado por diferentes estilos gerenciais.

Considerando que a formação específica é significativa para o sucesso da profissão de secretários e secretárias, destaca-se a seguir, os principais

acontecimentos que marcam o início da educação destes profissionais no Brasil e em Sergipe:

- Em 1943, segundo Almeida (2013), surge no Brasil, no estado de São Paulo, o primeiro curso técnico de secretariado, na Fundação Escola do Comércio Álvares Penteado, aprovado em 1973 e reconhecido em 1979;
- Em 1969, de acordo com Almeida (2013), foi criado na Universidade Federal da Bahia (UFBA), em Salvador, o curso de nível superior em secretariado executivo sendo reconhecido em 1998, por meio do parecer nº 331/98. No entanto, o primeiro curso de graduação em secretariado a receber reconhecimento oficial foi o da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), em Recife, no ano de 1978, por meio do Decreto nº 82.166/78;
- Em Sergipe o primeiro registro de ensino voltado a essa profissão surgiu na década de setenta com o curso Técnico em Secretariado do Colégio Tobias Barreto, porém o reconhecimento deste curso só ocorreu em 1981, por meio da Resolução nº 31, do Conselho Estadual de Educação de Sergipe. Posteriormente o Colégio Diocesano, na cidade de Propriá, em 1979, oferece o curso para secretários, cujo reconhecimento do curso só ocorreu em 1982, por meio da Resolução nº 44, do Conselho Estadual de Educação de Sergipe. Em seguida, no final da década de noventa, o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) oferta a formação técnica em secretariado no Estado, formando secretários técnicos no período de 1997 a 2000 (SABINO, 2017).
- Em 1989 a Universidade Tiradentes (UNIT), em Aracaju/SE, foi a primeira instituição de ensino superior a oferecer o curso de Secretariado Executivo, formando no período de existência do curso (1989 a 2000), cento e cinquenta alunos. E em seguida, em 10 de novembro de 2006 a Universidade Federal de Sergipe (UFS) cria o

curso de Secretariado Executivo, por meio da Resolução nº 41/2006/CONSU, que permanece até os dias atuais, com a primeira turma ingressante em 2007 e concluinte em 2010 (SABINO, 2017).

Esse histórico nos permite afirmar o quanto o exercício desta profissão é de grande relevância para uma organização, o que explica o fato de existir desde a década de 1940 a necessidade de qualificar pessoas para serem secretárias e secretários no Brasil. Afinal, segundo Loureço e Cantarotti (2010) o secretário executivo é um profissional que agrega funções múltiplas dentro de uma administração. Sembay et al. (2014, p. 2) afirmam que o secretário “apresenta um perfil polivalente, pois interage com todos os setores e tem acesso a grande número de informações, que devem ser trabalhadas e mantidas em sigilo de acordo com a relevância de cada uma”.

Nesse contexto, Costa e Viana (2015) afirmam que o secretário executivo precisa constantemente ser responsável por seu desenvolvimento profissional, adquirindo novos conhecimentos e aprimorando-se, pois suas funções não se restringem apenas a desempenhar tarefas simples como, por exemplo, redigir documentos e gerenciar a agenda do superior. Atualmente ele é visto como um profissional multifuncional que possui conhecimento administrativo, boa redação, ao menos um idioma estrangeiro e habilidade para utilizar equipamentos tecnológicos.

O secretário (a), ao assessorar o executivo (a), fornece informações e realiza as tarefas que lhe são confiadas, transformando-se em assistente executivo (a) que é proativo, é responsável e competente para realizar tarefas sem supervisão e que domina as rotinas administrativas. (MEDEIROS; HERNANDES, 2006).

Acerca deste contexto, Becker e Ceolin (2013) destacam que o secretário executivo tem um grande desafio, na medida em que a sua profissão evoluiu, pois ele deixa de ser apenas um profissional técnico para se transformar também em um profissional estratégico. A sua atuação passa a abranger uma dimensão de grande relevância dentro da organização, o que o torna “um profissional pensante que age racionalmente, exercendo um papel estratégico e autônomo, com visão generalista do espaço de trabalho”. No entanto, é importante ressaltar que o bom desempenho dessas atribuições depende, também, das características pessoais e profissionais que o profissional possui e desenvolve dentro da organização. (GRIMM, 2017).

Diante desse cenário de evolução, o secretário passa a atuar como mediador e facilitador das relações interpessoais dentro da empresa, tanto do seu superior para com os demais colaboradores e clientes externos, quanto dos colaboradores e clientes externos para com o executivo. O que o leva a assumir uma postura profissional, seguindo os princípios éticos e tendo uma conduta incorruptível (BECKER; CEOLIN, 2013). Albernaz (2011) afirma que o secretário atua como um filtro, controlando o acesso do público interno ou externo a algumas informações, pessoas ou eventos, seguindo as orientações específicas de seu superior, concede ou não o acesso do público ao executivo (a), tendo competência para discernir se os assuntos são relevantes ou irrelevantes para o gestor, e quando de menor relevância sabe encaminhar aos departamentos ou pessoas responsáveis, evitando o desgaste desnecessário e proporcionando uma melhor administração do tempo de seu/sua executivo (a)-chefe.

As organizações, por sua vez, estão em busca de profissionais secretários (as) mais qualificados, que possam assessorar executivos, sendo gestores do conhecimento, das informações e das pessoas, a fim de proporcionar agilidade nas atividades diárias dos executivos. Durante (2009, p. 23 apud Camargo M. 2015, p. 7), corrobora com essa afirmativa ao discorrer que com o crescimento científico e com as inovações tecnológicas de produção, os secretários (as) executivos (as) “são desafiados a desempenhar com maior nível de competência as tarefas relacionadas à profissão [...]”.

Com isso o perfil destes profissionais se transforma de acordo com as necessidades exigidas pelo mercado de trabalho, desenvolvendo uma postura mais complexa, que vai além daquela tecnicista, pois de acordo com Sabino e Marchelli (2009, p. 621), “a prática do secretário executivo configura-se como atividade de assessoria com vistas à realização de objetivos organizacionais”.

Nesse contexto, Castelo (2007), afirma que um secretário na função de assessor deve possuir as seguintes competências e habilidades:

- Comunicação - o secretário (a) é o canal de comunicação e representa a imagem empresarial diante dos públicos internos e externos, devendo utilizar uma comunicação clara, objetiva e transparente, pois a comunicação é o principal instrumento para o profissional desenvolver,

tratar, controlar e dirigir as relações com todos os envolvidos com a organização.

Desse modo, para que a comunicação seja eficaz é preciso que os três níveis que a compõem (7% nas palavras, 38% na forma como modulamos vocalmente o que falamos e 55% na linguagem não verbal) estejam alinhados para que a mensagem desejada seja passada; (PERCIA, 2013).

- Visão organizacional - o profissional deve estabelecer uma visão generalista da organização, das estruturas hierárquicas e dentro dos setores, de sua cultura organizacional, imagem, filosofia e missão, bem como, de seus recursos, objetivos e metas;
- Liderança – um bom líder desenvolve um contínuo aperfeiçoamento e valorização das pessoas, de forma a alcançar melhores e produtivos resultados, levando-as a superar seus limites e incertezas;
- Ética - nas atividades realizadas e nas decisões tomadas, o profissional deve analisar se os resultados vão ao encontro dos seus conceitos e princípios, da filosofia da organização e das exigências sociais.

Sendo assim, Neiva e D’Elia (2009, p. 5) afirmam que “a profissão de Secretariado não só acompanhou, com mérito, a evolução gradativa da história como criou a sua própria. Isso significa um legado digno de orgulho tanto no cenário brasileiro quanto no mundial”.

3 METODOLOGIA

Pode-se definir método científico como um conjunto de procedimentos ordenados e lógicos que permite alcançar o objetivo desejado de modo seguro e econômico (GIL, 2010). Este capítulo apresentará o processo metodológico que foi adotado no estudo, indicando as características da pesquisa, o local do estudo, as categorias de análise e os instrumentos de coleta de dados.

3.1 CARACTERÍSTICAS DA PESQUISA

A pesquisa caracteriza-se como qualitativa, pois tem a finalidade de responder à problemática estabelecida, de natureza descritiva que “visa descrever as características de determinada população ou fenômeno, com utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados” (GIL, 2010, p. 42). E como quantitativa, que segundo Marconi e Lakatos (2003) é aquela que considera quantificar tudo, ou seja, traduzir as opiniões e as informações em números para classificá-las e analisá-las por meio de recursos e técnicas estatísticas (percentagens, média, moda, mediana, desvio-padrão, entre outros).

A presente pesquisa é também bibliográfica, pois “é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos” (GIL, 2010, p. 44). Ainda nesse contexto Marconi e Lakatos (2003, p. 158) definem pesquisa bibliográfica como sendo “um apanhado geral sobre os principais trabalhos já realizados, revestidos de importância, por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes relacionados com o tema”.

O procedimento metodológico utilizado foi o estudo de caso, que de acordo com Gil (2010, p. 54) “consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante outros delineamentos já considerados”.

A coleta de dados foi realizada por meio de questionários que segundo Gil (2010) é uma técnica de investigação composta por um conjunto de questões específicas, com o objetivo de obter informações sobre o que foi sugerido pela pesquisa. Para esse estudo foram utilizados dois tipos de questionários, um para ser respondido pelo executivo (secretário, diretores e/ou chefes de setores) e o outro para ser respondido pelos servidores que exercem a função de assessores. O

primeiro contou com oito perguntas, das quais três são abertas e cinco são fechadas (APÊNDICE A), o segundo contou com nove perguntas, das quais três são abertas e seis são fechadas (APÊNDICE B).

As perguntas fechadas foram elaboradas em escala de Likert de cinco pontos e foram aplicadas aos entrevistados pela pesquisadora, em seguida as respostas foram analisadas separadamente.

3.2 LOCAL DO ESTUDO

A pesquisa foi realizada na Secretaria Municipal do Meio Ambiente (SEMA), com a permissão do Gestor Municipal da época, que não só possibilitou o estudo de caso na referida secretaria, como também fez parte dela ao ser entrevistado. A amostra dessa pesquisa foi composta por doze servidores, em cinco setores diferentes, onde existe a atuação de sete pessoas que prestam, separadamente, assessoria ao secretário e aos quatro diretores e/ou chefes de setor.

Os entrevistados estão distribuídos na secretaria da seguinte forma: no gabinete o secretário (gestor municipal) e uma assessora (a chefe de gabinete); no Departamento de Administração e Finanças uma diretora e um assessor; no Departamento de Controle Ambiental e no Departamento de Licenciamento Ambiental um diretor e dois assessores em cada um desses departamentos; e no Setor de Processamento de Dados um chefe de setor e um assessor.

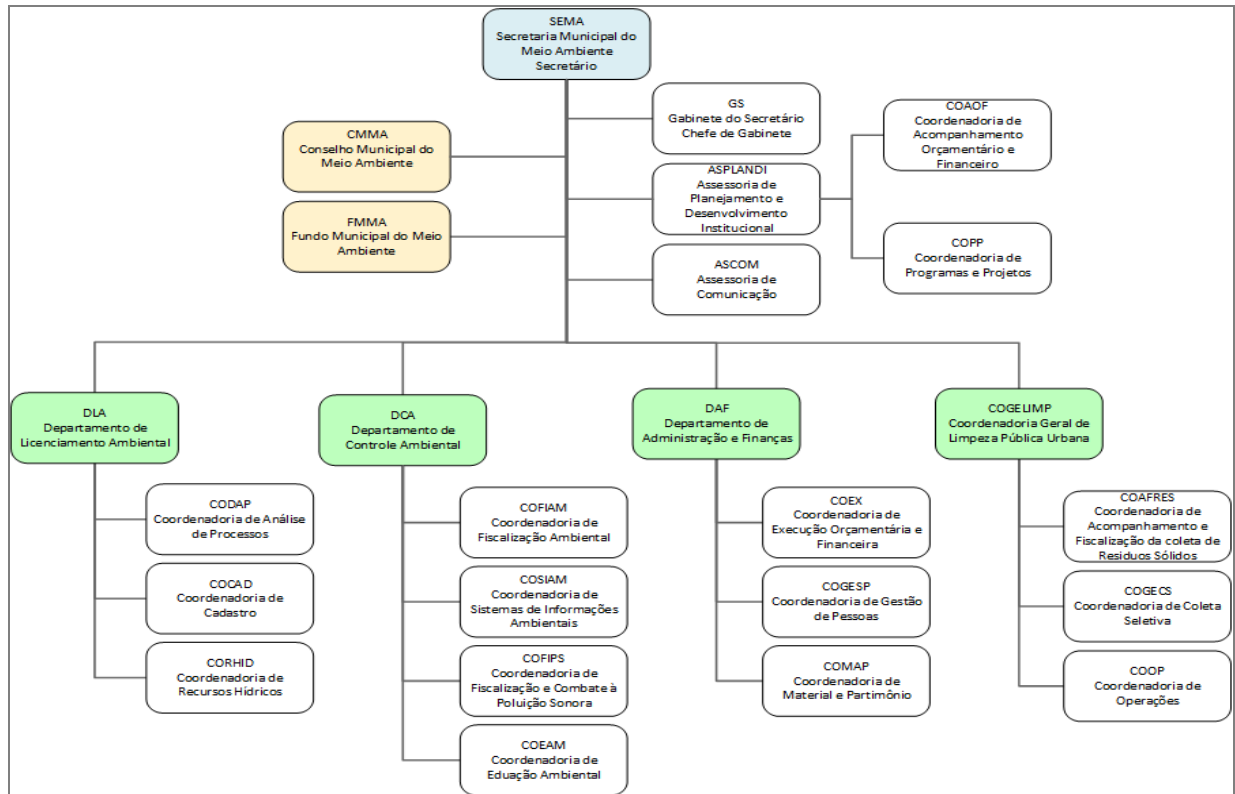
A SEMA foi criada por meio da Lei 4.359 de 08 de fevereiro de 2013 é um órgão operacional que compõe a Administração Direta da Prefeitura Municipal de Aracaju, subordinado ao Chefe do Poder Executivo e gerenciado pelo Secretário Municipal do Meio Ambiente. Seu quadro atual de pessoal é composto por 102 servidores e 23 estagiários.

De acordo com o Art. 3º da Lei 4.359 de 2013 a SEMA tem por finalidade, programar, organizar, executar, acompanhar e controlar as ações das políticas do Governo Municipal nas áreas ambiental e de recursos hídricos, e das demais relacionadas com os assuntos que constituem as suas áreas de competência. São áreas de competência da SEMA: meio ambiente, recursos hídricos e fiscalização de atividades causadoras de poluição (ARACAJU, 2013).

A Secretaria Municipal do Meio Ambiente tem como missão “preservar a vida e o ambiente através da execução da política municipal do meio ambiente de

Aracaju, contribuindo com a sustentabilidade e equilíbrio do planeta” (SEMA, 2013). A secretaria possui a seguinte estrutura organizacional:

Figura 1 – Organograma da Secretaria Municipal do Meio Ambiente



Fonte: Secretaria Municipal do Meio Ambiente, 2016.

Os setores da Secretaria Municipal do Meio Ambiente são descritos da seguinte forma:

- ✓ Conselho Municipal do Meio Ambiente (CMMA) - “é um órgão colegiado permanente de caráter consultivo, deliberativo, normativo e de assessoramento ao Poder Executivo quanto à gestão, proteção e preservação do Meio Ambiente”.

A finalidade do CMMA é estabelecer e indicar as “diretrizes de ação governamental na área ambiental e atuar no controle social de políticas públicas de proteção e preservação do meio ambiente (SEMA, 2014).

- ✓ Fundo Municipal do Meio Ambiente (FMMA) - criado pela Lei 4.377/2013, o Fundo é administrado por um conselho gestor vinculado

à Secretaria Municipal do Meio Ambiente (ARACAJU, 2013b). Fazem parte do FMMA o Secretário Municipal de Meio Ambiente (presidente do CMMA), o Diretor do Departamento de Administração e Finanças e três representantes do CMMA, eleitos pelos membros titulares do CMMA (SEMA, 2016).

O Fundo tem por finalidade a captação centralizada e aplicação de recursos orçamentários e financeiros para a implantação, operacionalização, atuação, desenvolvimento de atividades e realização de ações, referentes a políticas públicas de proteção e preservação do meio ambiente, sendo de extrema importância para esta Secretaria. Atualmente as principais fontes de recursos são provenientes das taxas de licenciamento ambiental e multas (ARACAJU, 2013b; SEMA, 2016).

- ✓ Gabinete do Secretário (GS) - composto pelo Secretário e pelo (a) Chefe de Gabinete, ambos ocupantes de cargos em comissão, o (a) chefe de gabinete é diretamente ligada ao Secretário e tem por competência prestar apoio e assistência a este, a fim de proporcionar agilidade na realização de suas atividades, organizando sua agenda, as pautas das reuniões, gerenciando documentos e demais atividades que lhe são conferidas e solicitadas (ARACAJU, 2013a).
- ✓ Assessoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (ASPLANDI) - composta pela Coordenadoria de Acompanhamento Orçamentário e Financeiro (COAOF) e pela Coordenadoria de Programas e Projetos (COPP), este setor é dirigido pelo Chefe de Assessoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (cargo em comissão), este setor organiza, coordena, executa, acompanha e controla as atividades de planejamento da SEMA, atuando “nas áreas de estatística, gerencial, institucional de economia e orçamento, de pesquisa e de elaboração de planos, programas, projetos e estudos de avaliação e seus resultados.” (ARACAJU, 2013a).
- ✓ Assessoria de Comunicação (ASCOM) - dirigido pelo Chefe de Assessoria de Comunicação (cargo em comissão), este setor é responsável por assessorar o Secretário na área de comunicação social, por realizar a divulgação das atividades realizadas pelos setores

que compõem a Secretaria e por demais funções que lhe forem determinadas (ARACAJU, 2013a).

- ✓ Departamento de Licenciamento Ambiental (DLA) - composto por três coordenadorias (Coordenadoria de Análise de Processos (COAP), Coordenadoria de Cadastro (COCAD) e Coordenadoria de Recursos Hídricos (CORHID), este departamento é dirigido pelo Diretor de Licenciamento Ambiental (cargo em comissão), é um departamento operacional que organiza, coordena, realiza, acompanha e controla os processos de licenciamento ambiental e de recursos hídricos. Este departamento é responsável por emitir licenças ambientais (autorizações ambientais, licenças simplificadas, certificados de dispensa de licença, licenças prévias, licenças de instalação, licenças de operação) a fim contribuir com a regulamentação de algumas atividades socioeconômicas realizadas no Município de Aracaju (ARACAJU, 2013a).

- ✓ Departamento de Controle Ambiental (DCA) - dirigido pelo Diretor de Controle Ambiental (cargo em comissão), é um departamento operacional responsável por programar, coordenar e executar as atividades de controle ambiental, realizando fiscalizações relacionadas às agressões ao meio ambiente e notificando àqueles que infringirem a legislação ambiental. Este departamento conta com quatro coordenadorias, cada uma delas dirigida pelo ocupante de cargo em comissão de Coordenador, são elas (ARACAJU, 2013a):
 - Coordenadoria de Fiscalização Ambiental (COFIAM) - que é subdividida em equipes de Poda e supressão de indivíduos arbóreos, Controle do descarte irregular de resíduos, Maus tratos a animais, recursos hídricos, Arborização, e APPs (Áreas de Preservação Permanente);

 - Coordenadoria do Sistema de Informações Ambientais (COSIAM) - responsável por distribuir e acompanhar as

atividades entre as equipes conforme orientações dadas pelo Diretor;

- Coordenadoria de Fiscalização e Combate a Poluição Sonora (COFIPS) - que realiza fiscalizações em estabelecimentos comerciais, casas de shows, salões de festas e demais espaços que venham ocorrer alguma atividade com utilização de equipamentos sonoros. Estas fiscalizações se dão por conta solicitações de autorização ambiental para o uso de som ou por conta de denúncia de perturbação do sossego;
 - Coordenação de Educação Ambiental (CEA) - busca “desenvolver nas pessoas conhecimentos, habilidades e atitudes voltadas para a preservação e conservação do meio ambiente”. (Relatório de Gestão da SEMA, 2014).
- ✓ Departamento de Administração e Finanças (DAF) - dirigido pelo Diretor de Administração e Finanças (cargo em comissão), este departamento exerce atividades relacionadas à administração geral da Secretaria, tais como: “recursos humanos, material, patrimônio, compras e suprimentos, execução orçamentária, financeira e contábil, informação, documentação, serviços ou atividades auxiliares”, entre outras funções que lhe forem atribuídas (ARACAJU, 2013). Subordinadas este departamento estão a Coordenadoria de Execução Orçamentária e Financeira (COEX), a Coordenadoria de Gestão Pessoal (COGESP) e a Coordenadoria de Material e Patrimônio (COMAP), sendo cada uma delas dirigidas pelo cargo em comissão de Coordenador, auxiliam na execução dos serviços, a elas relacionados, prestados pelo DAF.
- ✓ Coordenadoria Geral de Limpeza Pública Urbana (COGELIMP) - composta pela Coordenadoria de Acompanhamento e Fiscalização da Coleta de Resíduos Sólidos (COAFRES), pela Coordenadoria de Coleta Seletiva (COGECS), e pela Coordenadoria de Operações

(COOP), a COGELIMP é uma coordenadoria operacional responsável pelas atividades de limpeza pública urbana, sendo dirigida pelo Coordenador-Geral de Limpeza Pública (cargo em comissão). De acordo com o Art. 15-A da Lei Municipal Nº 4.631/2015, são competências da Coordenadoria-Geral de Limpeza Pública Urbana:

Promover a organização, coordenação, execução, sistematização, acompanhamento e controle geral das atividades de limpeza pública urbana, assim como de coleta de resíduos sólidos, realizando toda a tramitação processual e as diligências que forem necessárias (ARACAJU, 2015).

Além dos setores descritos acima, existe na Secretaria Municipal do Meio Ambiente - SEMA o Setor de Processamento Administrativo (SPA), vinculado ao gabinete do secretário, este setor responsável por gerenciar os processos internos da SEMA, aplicar multas e altos de infração àqueles que estão irregulares (sem licença para atuar), àqueles que infringem as condicionantes ambientais (tem licença, mas descumpriu as condicionantes) e àqueles que cometem qualquer tipo de irregularidade ambiental no Município. Além de analisar os relatórios produzidos pelos fiscais ambientais e elaborar as respostas para os ofícios provenientes do MPE – Ministério Público Municipal; MPF – Ministério Público Federal; PGM – Procuradoria Geral do Município; e TJ – Tribunal de Justiça.

As questões jurídicas da Secretaria são desempenhadas pela PGM - Procuradoria Geral do Município, que de acordo com o Art. 18 da Lei 4.359/2013 exerce atividades de assistência jurídica e representação judicial da Secretaria Municipal do Meio Ambiente, nos termos da legislação pertinente.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nos resultados e discussão dessa pesquisa está apresentada a análise dos dados coletados por meio dos questionários, discutindo-se os resultados encontrados e as principais inferências e reflexões que puderam ser construídos com as análises realizadas.

As análises correspondem aos resultados de entrevistas de cinco gestores de cinco departamentos distintos e sete assessores que estão distribuídos na Secretaria da seguinte forma: dois no Departamento de Licenciamento Ambiental (DLA), dois no Departamento de Controle Ambiental (DCA), um no Departamento de Administração e Finanças, um no Setor de Processamento Administrativo e um no Gabinete do Secretário.

4.1 PERFIL DOS ASSESSORES

Nesta seção será apresentado o perfil e os dados profissionais dos assessores entrevistados, de acordo com as respostas obtidas na pesquisa de campo, com o auxílio do questionário.

Dos sete profissionais entrevistados que exercem a função assessor 57,14% (4) são do gênero feminino e 42,86% (3) são do gênero masculino; possuem uma faixa etária que varia de 20 a 38 anos; Destes, 57,14% (4) possuem ensino médio completo e apenas 42,86% (3) possuem nível superior. Quando questionados acerca de sua formação, obtivemos o seguinte: um ainda não possui nenhuma formação acadêmica, um é biólogo, um é técnico em química, dois são administradores e dois se intitularam assistentes administrativos.

Em relação ao tempo de exercício na função de assessor no órgão observou-se que 57,14% (4) atuam nesta função a mais de três anos e que 42,86% (3) exercem esta função a menos um ano; ao serem perguntados acerca da rotina de trabalho 71,42% (5) consideram como boa, enquanto que 28,52% (2) consideram como muito boa, o que permite concluir que há um grau de satisfação positivo quanto às atividades desenvolvidas diariamente.

De acordo com a pesquisa foi verificado que os assessores, embora não possuam a formação de secretariado executivo, executam com frequência as

atividades que segundo alguns autores, são de competência de um secretário executivo.

De acordo com Dudziak (2010, p. 4), o profissional de secretariado executivo “gerencia informações e serviços, organiza as atividades administrativas, mantém a agenda e os contatos, assessora, orienta a ações cotidianas e cuida da custódia, organização e gestão de documentos e arquivos”. No entanto, não basta apenas organizar, mas também gerenciar os fluxos informacionais e documentais, “a partir do estabelecimento de uma política clara de gestão, formada por normas, métodos e procedimentos de trabalho referentes ao protocolo e arquivo dos documentos”.

A tabela 1 demonstra a frequência que os sete assessores realizam cada uma das tarefas citadas, as quais são inerentes ao cargo de assessoria:

Tabela 1 – Frequência de realização das tarefas dos assessores da Secretaria Municipal do Meio Ambiente, 2017.

Tarefas	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
Acompanhamento em reuniões	-	14,28%	28,57%	14,28%	42,86%
Arquivamento de documentos	-	-	-	14,28%	85,72%
Atendimento ao público interno e externo	-	-	-	28,57%	71,43%
Atendimento telefônico	-	-	71,43%	-	28,57%
Elaboração de Atas	14,28%	42,86%	14,28%	14,28%	14,28%
Elaboração de documentos oficiais	-	-	-	42,86%	57,14%
Ger. da agenda e dos compromissos de seu superior	-	-	28,57%	42,86%	28,57%
Gerenciamento de pessoas	42,86%	-	28,57%	14,28%	14,28%
Gerenciamento e distribuição de documentos	-	-	14,28%	14,28%	71,43%
Organização de arquivo	-	-	-	14,28%	85,72%
Organização de eventos	42,86%	28,57%	-	14,28%	14,28%
Planejamento de viagens	28,57%	28,57%	14,28%	14,28%	14,28%

Fonte: Elaborado pela autora com os dados do questionário.

Diante do exposto na tabela 1 pode-se verificar que cerca de 85,72% dos assessores sempre realizam a guarda de documentos e a organização de arquivos. Para Paes (2004) a organização de arquivos pressupõe o desenvolvimento das seguintes etapas de trabalho: levantamento de dados, análise dos dados coletados,

planejamento, implantação e acompanhamento, para em seguida realizar o arquivamento, cuja principal função, segundo a autora é “disponibilizar as informações contidas nos documentos para a tomada de decisão e comprovação de direitos e obrigações, o que só acontecerá se os documentos estiverem corretamente classificados e devidamente guardados”.

Essas técnicas e conhecimentos, necessários para a realização da gestão de arquivos, podem ser estudados e desenvolvidos na disciplina de “Métodos e Técnicas de Arquivo” do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe (UFS).

A pesquisa mostra que cerca de 71,43% dos assessores entrevistados informaram que sempre realizam o gerenciamento e distribuição de documentos. Já em relação à elaboração de documentos oficiais, atividade estudada na disciplina de “Redação Empresarial” do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe (UFS), 57,14% dos assessores informaram que sempre realizam essa tarefa, enquanto que 42,86% disseram que a executam frequentemente. É importante destacar que essas duas atividades fazem parte da gestão documental, que de acordo com a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991,

Considera-se gestão de documentos o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes a sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente (BRASIL, 1991, art. 3º).

Quanto ao atendimento ao público interno e externo, cerca de 71,43% dos assessores informaram que sempre realizam essa atribuição, porém em relação ao atendimento telefônico cerca de 71,43% dos assessores entrevistados informaram que às vezes realizam esse tipo de atribuição. Com isso podemos perceber que, de acordo com os assessores entrevistados, o contato pessoal, entre a assessoria executiva e o público ocorre com maior predominância que o contato telefônico.

Considerando que para realizar um bom atendimento é preciso manter uma comunicação clara e objetiva, Percia (2013) destaca que a eficácia da comunicação está dividida da seguinte forma: 7% nas palavras, 38% na forma como modulamos vocalmente o que falamos e 55% na linguagem não verbal, desse modo, para que a comunicação alcance seu objetivo (passar a mensagem), é importante que todos esses níveis estejam alinhados para funcionarem em harmonia.

Quanto às demais atividades foi observado que 42,86% dos assessores entrevistados sempre participam de reuniões e cerca de 28,57% informaram que às vezes participam de reuniões. Em relação à elaboração de atas, 42,86% dos entrevistados afirmaram que raramente executam essa atividade, enquanto que 57,14% se dividiram igualmente ao informar que nunca, às vezes, frequentemente ou sempre elaboram uma ata.

Quando questionados a respeito do gerenciamento da agenda e dos compromissos de seus superiores: 28,57% disseram que às vezes realizam essa atividade, 42,86% informaram que a realizam com certa frequência e 28,57% afirmaram que gerenciam as atividades de seu gestor cotidianamente. A agenda é uma ferramenta indispensável para o profissional que assiste ou assessora um (a) executivo (a), pois permite organizar todo o expediente do (a) gestor (a), contendo todos os seus compromissos diários. Essa atividade é estudada na disciplina de “Técnicas Secretariais” do curso de Secretariado Executivo, da Universidade Federal de Sergipe (UFS).

Em relação à gestão de pessoas, à organização de eventos e o planejamento de viagens verificou-se que 42,86% dos entrevistados não gerenciam pessoas e nem organizam eventos e que 28,57% não planejam viagens ou o fazem raramente.

A tabela 2 mostra o grau de dificuldade que os assessores entrevistados afirmam possuir ou não na execução de determinadas tarefas.

Tabela 2 – Grau de dificuldade na realização das tarefas dos assessores da Secretaria Municipal do Meio Ambiente, 2017.

Tarefas	Nenhum	Baixo	Médio	Alto	Muito alto
Acompanhamento em reuniões	71,43%	-	14,28%	14,28%	-
Arquivamento de documentos	71,43%	-	14,28%	-	14,28%
Atendimento ao público interno e externo	71,43%	14,28%	-	-	14,28%
Atendimento telefônico	85,72%	-	-	-	14,28%
Elaboração de Atas	57,14%	14,28%	14,28%	14,28%	-
Elaboração de documentos oficiais	28,57%	42,86%	14,28%	-	14,28%
Ger. da agenda e dos compromissos de seu superior	71,43%	14,28%	14,28%	-	-
Gerenciamento de pessoas	57,14%	28,57%	-	14,28%	-
Gerenciamento e distribuição de documentos	57,14%	28,57%	-	-	14,28%

Organização de arquivo	71,43%	14,28%	-	-	
Organização de eventos	42,86%	42,86%	-	-	14,28%
Planejamento de viagem	85,72%	-	-	14,28%	-

Fonte: Elaborado pela autora com os dados do questionário.

De acordo com as informações obtidas na pesquisa a maioria dos entrevistados afirmou que não possui dificuldade para realizar as seguintes tarefas: acompanhamento em reuniões; arquivamento de documentos; atendimento ao público interno e externo; atendimento telefônico; elaboração de atas; gerenciamento da agenda e dos compromissos de seu superior; gerenciamento de pessoas; gerenciamento e distribuição de documentos; organização de arquivo; planejamento de viagem.

No entanto, em relação à elaboração de documentos oficiais e à organização de eventos a maioria dos entrevistados informou possuir alguma dificuldade para executar essas atribuições. O que nos permite perceber que apenas o conhecimento empírico não é suficiente e que as técnicas e conhecimentos desenvolvidos na academia são necessários para a realização de determinadas tarefas.

Após identificar as atividades realizadas pela assessoria executiva da Secretaria Municipal do Meio Ambiente e de ver o grau de dificuldade na execução de algumas tarefas, visando verificar como atua esta assessoria, veremos como é o relacionamento de trabalho entre assessores e gestores em relação às características descritas na tabela 3:

Tabela 3 – Relacionamento de trabalho do assessor com seu superior da Secretaria Municipal do Meio Ambiente, 2017.

Características	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Muito bom
Comprometimento	-	-	-	14,28%	85,72%
Dialogo	-	-	-	28,57%	71,43%
Confiança	-	-	-	14,28%	85,72%
Cortesia	-	-	-	-	100%
Empatia	-	-	-	57,14%	42,86%
Honestidade	-	-	-	14,28%	85,72%
Motivação	-	-	14,28%	14,28%	71,44%
Respeito	-	-	-	-	100%
Senso de humor	-	-	14,28%	57,14%	28,57%

Fonte: Elaborado pela autora com os dados do questionário.

De acordo com Pussiareli (2013) a organização é constituída de pessoas com ideais e personalidades diferentes, que devem inter-relacionar-se a fim de alcançar o respeito mútuo, proporcionando um clima organizacional agradável na empresa, com funcionários motivados e superiores conscientes da importância de seus colaboradores.

Os dados informados na tabela 3 revelam que no geral a afinidade de trabalho entre gestor e assessor é satisfatória e sadia, pois de acordo com a visão dos assessores acerca das características descritas na tabela 3 apenas 14,28% dos assessores classificaram como regular a motivação e senso de humor entre assessor e gestor. Enquanto que 85,72% dos assessores classificaram como boa e/ou muito boa a relação assessor/gestor quanto às demais características da tabela 3.

Nesse contexto, Pussiareli (2013), afirma que as relações humanas nas empresas são bastante importantes, pois, para o alcance dos resultados almejados e o sucesso da organização é necessário que os colaboradores abandonem as diferenças e mantenham o bom relacionamento.

A avaliação dos dados demonstrou que todos os servidores da SEMA que hoje exercem a função de assessores executivos dos gestores (gestor principal e diretores) não possuem a formação em secretariado executivo. Apesar disso, conforme a visão dos entrevistados, estes conseguem desempenhar algumas funções sem dificuldade, porém as funções que exigem um nível de conhecimento mais elaborado para o seu bom desempenho como, por exemplo, elaboração de documentos oficiais, gerenciamento e distribuição de documentos e organização de eventos foram classificadas com um grau de dificuldade maior. Provavelmente, conforme as respostas dos pesquisados, os profissionais formados em secretariado executivo não apresentariam dificuldade para desempenhar as funções analisadas pela pesquisa, considerando que estas funções foram estudadas por esse profissional por ocasião da formação acadêmica, sendo a sua obrigação desempenhá-las de uma forma integralmente segura e assertiva.

4.2 PERFIL DOS GESTORES

Com base nas respostas obtidas por meio dos questionários aplicados aos gestores, a seguir serão apresentados o perfil e os dados profissionais dos participantes entrevistados, bem como, a visão que estes têm acerca das atividades desenvolvidas por seus assessores.

O presente estudo mostra que dos cinco gestores entrevistados 80% (4) são do gênero masculino e somente 20% (1) são do gênero feminino, cuja faixa etária varia de 27 a 59 anos de idade. Quanto à escolaridade e o tempo de atuação nesta função, no referido órgão, os dados indicam, respectivamente, que todos os gestores possuem o terceiro grau e que 80% (4) dos participantes da pesquisa estão a menos de um ano no cargo e apenas 20% (1) estão a mais de três anos na função.

Os dados acima promovem a reflexão sobre três aspectos: primeiro a participação da mulher em cargos de liderança, pois ainda que pequena, permite notar a valorização desta força de trabalho nos níveis decisórios de uma organização; segundo o nível de escolaridade dos gestores, que possivelmente reflete nos objetivos que a organização deseja alcançar, uma vez que segundo Nonaka e Takeuchi (2005, p. 68), “[...] o aprendizado dos outros, e as habilidades compartilhadas devem ser internalizadas, modificadas, enriquecidas e traduzidas para se ajustarem à identidade e auto-imagem da empresa”; e terceiro o tempo de atuação dos gestores na secretaria, que por se tratar de um órgão público os cargos da alta administração são cargos em comissão que são livre nomeação e exoneração sendo alterados de acordo com a gestão municipal vigente.

A seguir encontram-se os resultados, referentes às seguintes variáveis: grau de satisfação do serviço desenvolvido por seu(s) assessor(es); classificação (péssimo, ruim, regular, bom ou muito bom) das características de seus assessores em relação ao trabalho; e classificação de seu relacionamento de trabalho com seu assessor.

Quando questionados a respeito do grau de satisfação quanto ao serviço desenvolvido por seu(s) assessores(s), em relação às tarefas abaixo, obteve-se os seguintes resultados:

Tabela 4 – Grau de satisfação nas tarefas executadas pelos assessores da Secretaria Municipal do Meio Ambiente, 2017.

Tarefas	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Adequado	Satisfeito	Muito satisfeito	Não souberam ou não quiseram responder
Atendimento telefônico	-	-	-	60%	20%	20%
Atendimento ao público interno e externo	-	-	-	40%	60%	-
Ger. da agenda e dos compromissos de seu superior	-	-	-	20%	40%	40%
Gerenciamento e distribuição de documentos	-	-	-	80%	20%	-
Arquivamento de documentos	-	20%	-	60%	20%	-
Organização de arquivo	20%	-	-	80%	-	-
Planejamento de viagem	-	-	20%	-	40%	40%
Organização de eventos	-	-	20%	20%	-	60%
Acompanhamento em reuniões	-	-	-	40%	20%	40%
Elaboração de Atas	-	-	-	40%	20%	40%
Elaboração de documentos oficiais	-	-	-	-	80%	20%

Fonte: Elaborado pela autora com os dados do questionário.

Segundo Grimm (2017) a valorização dos profissionais “não se resume ao acúmulo de títulos acadêmicos ou a grife do *status* profissional do indivíduo”, mas também aos atributos pessoais e profissionais que o funcionário possui e desenvolve dentro das organizações. O autor afirma que essas qualidades devem ser incorporadas de forma natural à sua rotina e personalidade, de modo que se torne um ativo altamente valorizado e possibilite o sucesso na carreira profissional.

A tabela 4 mostra que a maioria dos gestores respondentes afirma estar satisfeita em relação às atribuições (atendimento telefônico, gerenciamento e distribuição de documentos, arquivamento de documentos e organização de arquivo) realizadas por seus assessores.

No entanto, é importante destacar que 20% (1) dos gestores informaram estar insatisfeitos em relação às atividades de arquivamento de documentos e de organização de arquivo.

Já em relação ao atendimento ao público interno e externo, ao gerenciamento da agenda e dos compromissos de seu superior, ao planejamento de viagem e à elaboração de documentos oficiais, os gestores respondentes afirmaram sentir um alto grau de satisfação acerca do desenvolvimento e realização dessas tarefas.

Como foi possível perceber na tabela 4, alguns gestores não se manifestaram acerca de algumas características, uns porque não quiseram responder e outros pelo fato de seus assessores não realizarem determinadas atividades, conforme detalha o tópico 4.3 desse capítulo.

A tabela 5 mostra a classificação que os gestores atribuem aos seus assessores acerca dos atributos que eles possuem em relação ao trabalho:

Tabela 5 – Características dos assessores em relação ao trabalho definidas pelos gestores da Secretaria Municipal do Meio Ambiente, 2017.

Características	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Muito bom
Comprometimento	-	-	-	80%	20%
Comunicação escrita	-	-	-	40%	60%
Comunicação verbal	-	-	-	20%	80%
Conhecimento técnico	-	-	-	40%	60%
Cortesia	-	-	-	-	100%
Criatividade	-	-	-	60%	40%
Organização	-	-	20%	20%	60%
Proatividade	-	-	20%	40%	40%

Fonte: Elaborado pela autora com os dados do questionário

O comprometimento e a criatividade da assessoria executiva da SEMA foi avaliada pelos gestores participantes da pesquisa como boa, uma vez que essa foi a resposta que apresentou maior predominância. Dessa forma, podemos afirmar que a maioria dos gestores afirma está satisfeita com o empenho e a criatividade (qualidade muito importante, pois permite ao assessor solucionar com maior flexibilidade e rapidez as adversidades encontradas no seu cotidiano) de seus assessores para com o trabalho.

A maioria dos entrevistados classificou como muito boa a comunicação escrita, a comunicação verbal, o conhecimento técnico e a organização de seus assessores. Ao que podemos concluir que os assessores pertencentes a esta amostragem desenvolvem efetivamente bem a redação oficial e a oralidade, utilizam bem o tempo, e realizam com destreza suas atividades.

Quanto à proatividade, os gestores entrevistados avaliaram como boa ou muito boa, o que nos possibilita afirmar que os assessores possuem iniciativa própria.

Após classificar as atividades realizadas por sua assessoria executiva, bem como, classificar as características que seus assessores possuem em relação ao trabalho, os gestores da Secretaria Municipal do Meio Ambiente qualificaram como péssimo, ruim, regular, bom ou muito bom, seu relacionamento de trabalho com seus assessores, em relação às variáveis descritas na tabela 6:

Tabela 6 – Relacionamento de trabalho dos gestores com seus assessores da Secretaria Municipal do Meio Ambiente, 2017.

Características	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Muito bom
Comprometimento	-	-	-	80%	20%
Dialogo	-	-	-	20%	80%
Confiança	-	-	-	20%	80%
Cortesia	-	-	-	40%	60%
Empatia	-	-	-	40%	60%
Honestidade	-	-	-	40%	60%
Motivação	-	-	20%	40%	40%
Respeito	-	-	-	40%	60%
Senso de humor	-	-	-	60%	40%

Fonte: Elaborado pela autora com os dados do questionário.

As informações acima foram comparadas com os dados obtidos na tabela 3, visto que se referem ao mesmo questionamento de acordo com a visão dos grupos participantes da pesquisa, ou seja, na tabela 3 temos a classificação do relacionamento de trabalho entre assessor e gestor na visão do assessor, enquanto que na tabela 6 temos a classificação do relacionamento de trabalho entre gestor e assessor na visão do gestor.

Os dados da tabela 6 classificaram como bom o relacionamento de trabalho entre gestor e assessor em relação à variável comprometimento, ao contrário dos assessores que avaliaram como muito bom o relacionamento com seu gestor para essa variável. Porém, podemos verificar, que no geral os participantes de ambos os grupos são responsáveis com suas obrigações.

Em relação às variáveis: diálogo, confiança, cortesia, honestidade e respeito, tanto na visão dos assessores quanto na visão dos gestores, a maioria classificou como muito bom o grau de relacionamento entre eles, o que podemos afirmar que em relação a estas características há um alto grau de reciprocidade.

Quanto à variável empatia a maioria dos assessores classificou como boa sua capacidade de se colocar no lugar do outro, buscando entender a forma de agir e pensar de seu gestor. Em contrapartida a maioria dos gestores afirma possuir um relacionamento de empatia muito bom em relação aos seus assessores.

Acerca da variável motivação, cinco dos sete assessores participantes classificaram como muito bom o grau de relacionamento com seus gestores em relação a esta variável. Com isso, conforme as respostas dos pesquisados, os assessores se sentem direcionados e impulsionados por seus gestores para alcançar as metas as quais lhes são atribuídas. Ao contrário dos gestores, que em relação a variável motivação classificou como bom e muito bom seu grau de motivação em relação a seus assessores.

Diante do exposto, verificou-se que no geral tanto os gestores quanto os assessores, afirmaram possuir um ótimo relacionamento de trabalho entre eles, em relação às características: comprometimento, diálogo, confiança, cortesia, empatia, honestidade, motivação, respeito e senso de humor, proporcionando, dessa forma um ambiente de trabalho saudável e produtivo.

4.3 OMISSÃO DE RESPOSTAS

Alguns gestores não responderam algumas perguntas da pesquisa quando questionados a respeito do grau de satisfação acerca de algumas tarefas realizadas por seus assessores (tabela 4), conforme detalhamento descrito abaixo:

- 20% (1) dos participantes não responderam acerca das seguintes tarefas: atendimento telefônico, planejamento de viagens, organização

de eventos, acompanhamento em reuniões, elaboração de atas e elaboração de documentos oficiais;

- Outros 20% (1) disseram que seu assessor não realiza as seguintes tarefas: planejamento de viagens, acompanhamento em reuniões, elaboração de atas;
- 40% (2) dos entrevistados não responderam em relação ao gerenciamento da agenda;
- 40% (2) dos participantes disseram que seu assessor não organiza eventos.

É importante ressaltar que a falta dessas respostas não comprometeu o resultado final da pesquisa, pois, a maioria dos gestores respondeu acerca dessas atividades, ou seja, apenas um ou dois diferentes gestores não responderam ou não quiseram responder em relação a algumas das atividades descritas na tabela 4.

5 CONCLUSÃO

A presente pesquisa teve como foco principal analisar a função da assessoria executiva da Secretaria Municipal do Meio Ambiente, tendo em vista que a assessoria desta Secretaria não é composta por secretários executivos, o que nos possibilita afirmar que o ato de assessorar não está restrito a área secretarial. O estudo mostrou que embora o assessoramento executivo seja realizado por meio do conhecimento empírico, no modo geral, os gestores afirmaram que estão satisfeitos com o trabalho de seus assessores, porém em alguns quesitos os assessores apresentaram certo grau de dificuldade para desempenhar determinada função.

No entanto, Almeida (2013) considera relevante conscientizar as organizações sobre a importância de seus profissionais possuírem a formação adequada em relação ao trabalho que desenvolvem no ambiente profissional, pois cada formação possui um objetivo específico de atuação. A autora lembra que mesmo com a regulamentação da profissão, até hoje encontramos pessoas das áreas de Administração, Letras e outras, atuando como profissional de secretariado, sem a devida qualificação da formação específica. Essa situação provoca uma perda tanto para a empresa quanto para o profissional de secretariado: para

empresa porque posteriormente precisará investir em cursos de desenvolvimento e para o profissional porque se sentirá desmotivado em relação a sua profissão.

Como colaboração para estudos futuros é possível sugerir: a investigação do funcionamento da assessoria executiva em outras entidades, a fim de comparar os resultados e enriquecer o conhecimento.

Contudo, considera-se como positivo os resultados da presente pesquisa, pois os objetivos propostos foram apreciados ao longo do estudo. É importante ressaltar que esse trabalho proporcionou à autora novos conhecimentos e desenvolvimento pessoal e profissional, despertando assim um encantamento maior pela profissão, ao tempo que compartilha com a sociedade acadêmica como funciona uma assessoria executiva composta por profissionais que não são da área secretarial, bem como, do valor que o profissional de secretariado executivo foi galgando ao longo da trajetória dessa profissão.

REFERÊNCIAS

- ALBERNAZ, C. B. L. **O secretário executivo como gatekeeper da informação. 2011.** Disponível em: <<http://www.repositorio.unb.br/handle/10482/10089>>. Acesso em 26 dez.2017.
- ALMEIDA, W. A importância da formação específica. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M.. **Excelência no secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios.** São Paulo: Ser Mais, 2013. cap. 11, p. 91-98.
- ARACAJU. **Lei Municipal nº 4.359, 08 de fevereiro de 2013a.** Dispõe sobre a organização básica da Secretaria Municipal do Meio Ambiente – SEMA, e dá providências correlatas.
- ARACAJU. **Lei Municipal nº 4.377, de 02 de maio de 2013b.** Dispõe sobre a criação do Fundo Municipal do Meio Ambiente – FMMA, e dá providências correlatas.
- BAPTISTA, I. C; CAMARGO, J. **O papel das entidades de classe: dados da história e conquistas atuais.** In: D'ELIA, Bete; AMORIM, Magali; SITA, Mauricio. **Excelência no secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios.** São Paulo: Ser Mais, 2013. cap. 7, p. 61-68.
- BECKER, G.; CEOLIN, J.. **Gestão secretarial - uma nova visão de assessoramento nas organizações, 2013.** Disponível em: <<http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/2100>>. Acesso em 08 jun. 2017.
- BORTOLOTTO, M. F. P.; WILLERS, E. M. **Profissional de secretariado executivo: explanação das principais características que compõem o perfil.** Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/410>>. Acesso em 08 jun. 2017.
- BRASIL. **Código de Ética do profissional de Secretariado Executivo.** Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_codigo_etica.html>. Acesso em: 03 mar. 2017.
- BRASIL. **Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, complementada pela Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996.** Dispõe Disponível em: <https://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_lei_regulamentacao.html#lei>. Acesso em: 04 dez. 2017.
- BRASIL. **Lei Federal nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991.** Dispõe ... Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm>. Acesso em: 22 dez. 2017.
- BRASIL. **Lei Federal n. 9. 261 de 11 de Janeiro de 1996.** Dispõe Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9.261.htm>. Acesso em: 22 dez. 2017.
- BRUN, A; CECHET, G; NEUMANN, S. **Gestão secretarial: a evolução das funções do profissional de secretariado e a efetividade da inteligência emocional nos processos de trabalho, 2012.** Disponível em:

<<http://www.seer.upf.br/index.php/ser/article/view/3024/2030>>. Acesso em 19 ago. 2017.

CAMARGO, M. et al. **A evolução da área secretarial às ciências da assessoria, 2015**. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/9355/8153>>. Acesso em 17 jul. 2017.

CAMARGO, F. **O homem e o secretariado, 2013**. In: D'ELIA, Bete; AMORIM, Magali; SITA, Mauricio. Excelência no secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios. São Paulo: Ser Mais, 2013. cap. 7, p. 61-68.

CASTELO, M. J. **A formação acadêmica e profissional do secretário executivo, 2007**. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/site/pdf/artigos_trab_cientificos_a_formacao_academica_e_a_atuacao_profissional_do_secretario_executivo_completa.pdf>. Acesso em 17 jul. 2017.

COSTA, R. A. T; VIANA, I. A. **A importância do estágio supervisionado para a formação profissional dos acadêmicos de secretariado executivo da UNIFAP, 2016**. Disponível em: <<https://seer.imed.edu.br/index.php/revistas/article/view/1070/786>>. Acesso em 17. dez. 2017.

COSTA, R. A. T; VIANA, I. A. **Introdução aos fundamentos teóricos da assessoria secretarial: um estudo sobre as vertentes funcionais desta atividade sob a visão holística da profissão de secretariado, 2015**. Disponível em: <<https://seer.imed.edu.br/index.php/revistas/article/view/1069/917>>. Acesso em 17. dez. 2017.

DUDZIAK, E. A. **Arquivos e documentos empresariais: da organização cotidiana à gestão eficiente, 2010**. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/5/74>>. Acesso em 16 fev. 2017.

GERHARDT, T. E; SILVEIRA, D. T. **Métodos de Pesquisa**. Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIONI, S. **Consultoria: um pilar do profissional de secretariado**. Belo Horizonte: Ophicina de Arte & Prosa, 2016.

GRIMM, A. J. **As 16 qualidades pessoais mais valorizadas dentro de qualquer empresa, 2017**. Disponível em: <<http://www.mundosimples.com.br/educacao-trabalho-16-qualidades-valorizadas-nos-empregados.htm>> Acesso em 30 nov. 2017.

LOUREÇO, F; CANTAROTTI, A. **A Prática do Conhecimento do Profissional de Secretariado Executivo na Organização de Arquivos: Um Estudo de Caso**, 2010. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/6/75>>. Acesso em: 03 mar. 2017.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINS, C; GENGHINI, L. Inteligência emocional e social: a resiliência em secretariado, 2013. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M.. **Excelência no secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios**. São Paulo: Ser Mais, 2013. cap. 30, p. 243-250.

MEDEIROS, J. B; HERNANDES, S. **Manual da secretária**. - 10. ed. – São Paulo: Atlas, 2006.

NEIVA, E. G; D'ELIA, M. E. S. **As novas competências do profissional de secretariado**. – 2. ed. – São Paulo: IOB A Thomson, 2009.

NICOLAU, R. **Dicionário básico de secretariado executivo**. – 2. ed. – João Pessoa: Ideia, 2012.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**. – 5. ed. - Rio de Janeiro: Campus, 2005.

NONATO JÚNIOR, R. **Epistemologia e Teoria do Conhecimento em Secretariado Executivo: a Fundação das Ciências da Assessoria**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

PAES, M. L. **Arquivo: teoria e prática**. – 3. ed. - Rio de Janeiro: FGV, 2004.

PAES, R. V. O. et al. **Novas formas de atuação do profissional de secretariado executivo, 2015**. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/318/pdf_64>. Acesso em 08 jun. 2017.

PERCIA, A. PNL e excelência na comunicação no secretariado executivo: Secretariado executivo e comunicação interpessoal. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M.. **Excelência no secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios**. São Paulo: Ser Mais, 2013. cap. 37, p. 301-308.

PIGNATARO, C. **O executivo brasileiro: Assessorando diferentes gestores, seus estilos gerenciais e as diversas áreas**. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M.. **Excelência no secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios**. São Paulo: Ser Mais, 2013. cap. 29, p. 235-242.

PUSSIARELI, D. A. F. **Relacionamento humano nas organizações, 2013**. Disponível em: <<http://www.fsj.edu.br/transformar/index.php/transformar/article/view/47/44>>. Acesso em 23 dez. 2017.

RIZZI, M. **Valiosos profissionais – secretárias, secretários e assessores:** Valorização da profissão e participação nos resultados empresariais. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M.. **Excelência no secretariado:** A importância da profissão nos processos decisórios. São Paulo: Ser Mais, 2013. cap. 16, p. 133-138.

SABINO, R. F; ANDRADE JÚNIOR, J. A. F. **Secretariado:** formação e mercado no estado de Sergipe, 2011. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/44>>. Acesso em 20 ago.2017.

SABINO, R. F; MARCHELLI, P. S. **O debate teórico-metodológico no campo do secretariado: pluralismos e singularidades, 2008.** Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S167939512009000400006>. Acesso em 20 ago.2017.

SABINO, R. F. A configuração da profissão de secretário em Sergipe: educação, atuação e organização da área (1975 – 2010). **Tese.** (Doutorado em Educação) - Universidade Federal de Sergipe, São Cristovão, SE, 2017.

SEMBAY, K. C. C. et al. **Gestão da Informação e Ética:** Reflexões sobre a Identidade do Profissional de Secretariado Executivo, 2014. Disponível em: <<http://revistas.unicentro.br/index.php/capitalcientifico/article/view/2188/94>>. Acesso em: 03 mar. 2017.

SECRETARIA MUNICIPAL DO MEIO AMBIENTE (SEMA). **Relatório de Gestão SEMA.** Aracaju, 2014.

SECRETARIA MUNICIPAL DO MEIO AMBIENTE (SEMA). **Relatório de Gestão SEMA.** Aracaju, 2016.

TRINDADE, J. S. Gestão secretarial: a evolução das atividades dos secretários executivos no novo cenário empresarial. **Trabalho de Conclusão de Curso.** (Graduação em Secretariado Executivo) - Universidade Federal de Sergipe, São Cristovão, SE, 2016.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 11. ed. São Paulo: Atlas, 2009.



Universidade Federal de Sergipe
 Centro de Ciências Sociais Aplicadas
 Departamento de Secretariado Executivo
 Trabalho de Conclusão de Curso
 Orientadora: Prof^a Dr^a Nathalia Carvalho Moreira
 Discente: Polliana Fontes Costa

APÊNDICE A - PESQUISA DE CAMPO COM OS ASSESSORES.

Tema da pesquisa: Assessoria executiva: um estudo de caso na Secretaria Municipal do Meio Ambiente (SEMA).

Objetivo da pesquisa: Analisar a atuação da assessoria executiva na SEMA.

QUESTIONÁRIO

A. Perfil dos entrevistados

1 - Qual o seu gênero?

() Feminino

() Masculino

2 - Qual sua idade?

3 - Qual seu grau de escolaridade?

B. Dados profissionais

1 - Qual sua formação?

2 - Há quanto tempo você exerce esse cargo neste órgão?

() Menos de 1 ano () De 1 a 2 anos

() De 2 a 3 anos () De 3 a 4 anos

3 - Com qual frequência você realiza as tarefas abaixo?

Tarefas	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
Acompanhamento em reuniões					
Arquivamento de documentos					
Atendimento ao público interno e externo					
Atendimento telefônico					

Elaboração de Atas					
Elaboração de documentos oficiais					
Gerenciamento da agenda e dos compromissos de seu superior					
Gerenciamento de pessoas					
Gerenciamento e distribuição de documentos					
Organização de arquivo					
Organização de eventos					
Planejamento de viagem					

4 - Qual seu grau de dificuldade quanto à realização das tarefas abaixo?
Atribua 0 para nenhum, 1 para baixo, 2 para médio e 3 para alto e 4 para muito alto.

Tarefas	Valor atribuído
Acompanhamento em reuniões	
Arquivamento de documentos	
Atendimento ao público interno e externo	
Atendimento telefônico	
Elaboração de Atas	
Elaboração de documentos oficiais	
Gerenciamento da agenda e dos compromissos de seu superior	
Gerenciamento de pessoas	
Gerenciamento e distribuição de documentos	
Organização de arquivo	
Organização de eventos	
Planejamento de viagem	

5 - O que você acha da sua rotina de trabalho?

() Muito ruim () Ruim () Regular () Boa () Muito boa

6 - Como é seu relacionamento de trabalho com seu superior, em relação às características abaixo?

Características	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Muito bom
Comprometimento					
Dialogo					
Confiança					
Cortesia					
Empatia					
Honestidade					
Motivação					
Respeito					
Senso de humor					



Universidade Federal de Sergipe
 Centro de Ciências Sociais Aplicadas
 Departamento de Secretariado Executivo
 Trabalho de Conclusão de Curso
 Orientadora: Prof^a. Dr^a. Nathalia Carvalho Moreira
 Discente: Polliana Fontes Costa

APÊNDICE B - PESQUISA DE CAMPO COM OS GESTORES

Tema da pesquisa: Assessoria executiva: um estudo de caso na Secretaria Municipal do Meio Ambiente (SEMA).

Objetivo da pesquisa: Analisar a atuação da assessoria executiva na SEMA.

QUESTIONÁRIO

A. Perfil dos entrevistados

1 - Qual o seu gênero?

() Feminino

() Masculino

2 - Qual sua idade?

3 - Qual seu grau de escolaridade?

B. Dados profissionais

1 - Há quanto tempo você exerce esse cargo neste órgão?

() Menos de 1 ano () De 1 a 2 anos () De 2 a 3 anos () De 3 a 4 anos

2 - Quantos são seus assessores?

3 - Qual o grau de satisfação do serviço desenvolvido por seu(s) assessor(s), em relação às tarefas abaixo?

Atribua 0 para muito insatisfeito, 1 para insatisfeito, 2 para adequado, 3 satisfeito e 4 para muito satisfeito.

Tarefas	Valor
Atendimento telefônico	
Atendimento ao público interno e externo	
Gerenciamento da agenda e dos compromissos de seu superior	
Gerenciamento e distribuição de documentos	
Arquivamento de documentos	
Organização de arquivo	

Planejamento de viagem	
Organização de eventos	
Acompanhamento em reuniões	
Elaboração de Atas	
Elaboração de documentos oficiais	

4 - Preencha o quadro abaixo, de acordo com as características que seu (s) assessor (es) possui em relação ao trabalho:

Características	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Muito bom
Comprometimento					
Comunicação escrita					
Comunicação verbal					
Conhecimento técnico					
Cortesia					
Criatividade					
Organização					
Proatividade					

5 – Como é seu relacionamento de trabalho com seu assessor, em relação às características abaixo?

Características	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Muito bom
Comprometimento					
Dialogo					
Confiança					
Cortesia					
Empatia					
Honestidade					
Motivação					
Respeito					
Senso de humor					

ANEXO A - LEI DE REGULAMENTAÇÃO DA PROFISSÃO

Lei 7377, de 30/09/85 e Lei 9261, de 10/01/96 *Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências*

O Presidente da República.

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º. O exercício da profissão de secretário é regulado pela presente Lei.

Art. 2º. Para os efeitos desta Lei, é considerado:

I - Secretário Executivo

a) o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, reconhecido na forma de Lei, ou diplomado no exterior por curso de Secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma de Lei.

b) o portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no Art. 4º. desta Lei.

II - Técnico em Secretariado

a) o profissional portador de certificado de conclusão de curso de Secretariado em nível de 2º. grau

b) portador de certificado de conclusão do 2º. grau que, na data de início da vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionados no Art. 5º. desta Lei.

Art. 3º. É assegurado o direito ao exercício da profissão aos que, embora não habilitados nos termos do artigo anterior, contém pelo menos cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretaria na data de vigência desta Lei.

Art. 4º. São atribuições do Secretário Executivo:

I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria;

II - assistência e assessoramento direto a executivos;

III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;

IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;

V - interpretação e sintetização de textos e documentos;

VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro;

VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;

- VIII - registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas;
- IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia;
- X - conhecimentos protocolares.

Art.5º. São atribuições do Técnico em Secretariado:

- I - organização e manutenção dos arquivos da secretaria;
- II - classificação, registro e distribuição de correspondência;
- III - redação e datilografia de correspondência ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro;
- IV - execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.

Art.6º. O exercício da profissão de Secretário requer prévio registro na Delegacia Regional do Trabalho do Ministério do Trabalho e far-se-á mediante a apresentação de documento comprobatório de conclusão dos cursos previstos nos incisos I e II do Art.2º. desta Lei e da Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS.

Parágrafo Único - No caso dos profissionais incluídos no Art.3º., a prova da atuação será feita por meio de anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social e através de declarações das empresas nas quais os profissionais tenham desenvolvido suas respectivas atividades, discriminando as atribuições a serem confrontadas com os elencos especificados nos Arts.4º. e 5º.

Art.7º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art.8º. Revogam-se as disposições em contrário.

José Sarney

Almir Pazzianoto

Fernando Henrique Cardoso

Paulo Paiva