

# **ESTUDO ANALÍTICO DO FILME “UM SENHOR ESTAGIÁRIO”, RELACIONADO ÀS COMPETÊNCIAS DO SECRETÁRIO EXECUTIVO SÊNIOR.**

**Beatriz Cassia da Silva Lima<sup>1</sup>**

**Simone Dias Azevedo<sup>2</sup>**

## **RESUMO**

Este estudo tem como objetivo analisar os aspectos comportamentais do personagem Ben Whittaker no filme “Um senhor estagiário”, relacionando-o com a atuação do profissional de secretariado executivo como agente facilitador dos processos organizacionais. A composição teórica foi embasada nos autores Carvalho (1998), Nonato (2009), Lima (2002), Veiga (2010), Oliveira (1996) Cruz (2003) dentre outros, para a compreensão da atuação dos agentes facilitadores nos processos das organizações. Para análise e levantamento, foram selecionadas 8 (oito) cenas contendo os comportamentos do personagem, em que é possível relacionar com a atuação do profissional de secretariado executivo devido às competências e habilidades de Ben. Refere-se a uma pesquisa qualitativa para ser abordada de forma interpretativa, reluzindo os contextos dos recortes feitos no filme. Assim, a análise fílmica permitiu a realização de um paralelo entre ficção e realidade a fim de abranger o estudo do papel do secretário executivo como agente facilitador nos processos organizacionais, sendo abordados nesse estudo elementos comportamentais como a atitude, eficiência e habilidades humanas que puderam ser correlacionados com o filme.

**PALAVRAS-CHAVE:** Secretariado Executivo. Aspectos Comportamentais. Competências.

---

<sup>1</sup> Discente do curso de Bacharelado em Secretariado Executivo da UFPE. Endereço eletrônico: beatriz.cassia@ufpe.br.

<sup>2</sup> Profª do Curso de Secretariado Executivo da UFPE. Endereço eletrônico: simone.azevedo@ufpe.br.

## 1 INTRODUÇÃO

É importante salientar que, após o advento tecnológico, os profissionais de secretariado executivo sofreram mudanças significativas em seu perfil e em sua atuação, e muitos precisaram se reinventar devido às novas demandas que surgiram no mercado. Compreende-se que, nos dias atuais, seu papel nas organizações adquiriu relevância e percebe-se como o secretário é imprescindível não apenas para o ambiente organizacional, mas principalmente para o seu gestor, porque tem uma relação direta com este nível estratégico.

Por conta disso, muitos profissionais adquiriram capacidades técnicas e humanas essenciais para o desenvolvimento das atividades, e saíram da posição operacional para atuar entre os níveis tático e estratégico diretamente com o executivo. Dessa maneira, a estrutura de um profissional de secretariado deve, como afirma Marinho (2014, p.15) ser, “formada basicamente por três elementos importantes e complementares: Conhecimento, Habilidade e Atitude”.

Assim, por conta dessa estruturação, tornou-se um profissional multifuncional e uma das competências adquiridas nessa experiência foi ser um agente que facilita os processos organizacionais, garantindo a mudança necessária na organização para atingir os objetivos.

Para além disso, por conta da sua profissão ter uma relação direta com seu gestor, o secretário executivo conquistou, além de competências técnicas, as competências humanas importantes que servem como um suporte necessário para colaborar com os processos no ambiente organizacional. As atividades necessitam de profissionais que tenham um *feeling* para analisar e ter a percepção necessária para realizar os procedimentos de forma eficaz.

Faz-se necessário primeiramente conhecer o enredo da obra “Um senhor estagiário”, lançada em 2015, com título original *The Intern*; trata-se de uma comédia dramática, dirigida e produzida por Nancy Meyers, no qual o personagem principal é Ben Whittaker (Robert De Niro). Bardin (2010) indica que a análise de conteúdo já era utilizada desde as primeiras tentativas da humanidade de interpretar os livros sagrados, tendo sido sistematizada como método apenas na década de 20, por Leavell.

Nessa perspectiva, o propósito deste estudo está na análise comportamental do filme “Um senhor estagiário” e na relação da atuação de Ben com as competências e habilidades do profissional de secretariado executivo.

Assim, a fim de desvelar a importância do agente facilitador na contribuição do seu conhecimento para propiciar estratégias que melhorem os processos organizacionais, em relação às competências dos secretários executivos, com vistas a analisar se as atribuições do cargo. Mais precisamente, esta pesquisa pretende responder a seguinte pergunta: “Quais os elementos de conhecimento, atitude e habilidades, identificados no filme “Um Senhor Estagiário”, estão relacionados ao Secretário Executivo Sênior?”

Como objetivo geral, esta análise é direcionada a identificar quais as habilidades e competências, são imprescindíveis no papel do Secretário Executivo Sênior, e que são preponderantes na obra correlacionando-os com a realidade da profissão do Secretário Executivo Sênior.

Os objetivos específicos, por sua vez, propõem-se a: a) levantar e avaliar a atuação do secretário executivo e sua correlação com o personagem Ben; b) demonstrar como suas competências técnicas podem contribuir no desempenho como agente facilitador; c) demonstrar em quais processos organizacionais, a fluidez destas atividades impacta positivamente no ambiente organizacional.

Esse estudo tem uma relevância importante à ciência visto que propõe uma análise e correlação estabelecida na identidade e atuação de um personagem com o perfil do secretário executivo ligado diretamente aos processos organizacionais dentro de uma organização, como fatores linguísticos e comportamentais que o compõe a ser um agente facilitador.

Bardin (2010) indica que a utilização da análise de conteúdo prevê três fases fundamentais:

- **Pré-análise:** nesta primeira fase, é identificada como uma fase de organização. Nela estabelece-se um esquema de trabalho que deve ser preciso, com procedimentos bem definidos, embora flexíveis.
- **Exploração do material:** na segunda fase, são escolhidas as unidades de codificação, adotando-se os seguintes procedimentos de codificação, cque

permite reunir maior número de informações à custa de uma esquematização e assim correlacionar classes de acontecimentos para ordená-los.

- **Tratamento dos resultados - a inferência e a interpretação:** na terceira fase, baseado nos resultados brutos, o pesquisador procurara torná-los significativos e válidos.

Esta interpretação deverá ir além do conteúdo manifesto dos documentos, pois, interessa ao pesquisador o conteúdo latente, o sentido que se encontra por trás do imediatamente apreendido.

Em relação à contribuição social, essa pesquisa fornece um estudo teórico a fim de enriquecer o acervo de pesquisas na área secretarial, suscitar a observação e mostrar a relevância do papel do secretariado executivo nas organizações.

## 2 METODOLOGIA

Para Gil (2010, v. 5 p.1), a pesquisa pode ser definida como “o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos”. Dessa forma, a presente pesquisa tem o enfoque de levantar e descrever a análise da correlação do personagem do filme “Um senhor estagiário”, com a atuação do profissional de secretariado executivo e sua importância nos processos organizacionais.

Nessa pesquisa utilizou-se o método qualitativo descritivo, tendo em vista que o principal enfoque é a descrição dos aspectos comportamentais do personagem Bem, correlacionando com as principais competências exigidas do Secretário Executivo Sênior e como sua atuação facilita nos processos das organizações. Gaskell (2002, p. 65) afirma também que a pesquisa qualitativa “fornece os dados básicos para o desenvolvimento e a compreensão das relações entre os atores sociais e sua situação. O objetivo é uma compreensão detalhada das crenças, atitudes, valores e motivação, em relação aos comportamentos das pessoas em contextos sociais específicos”.

O autor cita ainda, que a compreensão na visão dos sujeitos da pesquisa é característica do método qualitativo quando o ensejo é “o fornecimento de uma descrição detalhada de um meio social específico, uma base para construir um

referencial para pesquisas futuras e fornecer dados para testar expectativas e hipóteses desenvolvidas fora de uma perspectiva teórica específica” (Gaskell, p. 65). O referencial teórico delimitado para a pesquisa viabilizou uma melhor compreensão acerca do conceito de competência; das competências do profissional de Secretariado Executivo e das competências desse cargo no filme “Um senhor estagiário”.

Para Glazier & Powell (2011), a melhor maneira de entender o que significa pesquisa qualitativa é definir o que ela não é, ou seja, ela não é um conjunto de procedimentos que depende fortemente de análise estatística para suas inferências ou de métodos quantitativos para a coleta de dados. Patton (1980) e Glazier & Powell (2011), indicam que os dados qualitativos são: descrições detalhadas de fenômenos, comportamentos; citações diretas de pessoas sobre suas experiências; trechos de documentos, registros, correspondências; gravações ou transcrições de entrevistas e discursos; dados com maior riqueza de detalhes e profundidade e interações entre indivíduos, grupos e organizações.

A pesquisa qualitativa foi utilizada para levantar os questionamentos diante de algumas cenas do filme, principalmente atitudes que se inter-relacionam à atuação do profissional com o do personagem a fim de levantar ponderações a respeito das atitudes apresentadas diante do papel do secretário executivo.

Nessa perspectiva, para melhor compreensão deste trabalho, elegeu-se necessário primeiramente fazer um breve resumo sobre o conceito do tema da pesquisa, no qual se aborda o papel do secretário executivo, a questão do agente facilitador e ao que se refere aos processos organizacionais.

O levantamento partiu dos recortes das cenas do filme, com a análise minuciosa do comportamento do personagem Ben ligadas às competências técnicas e comportamentais que fazem parte do perfil do secretário Executivo. As fontes bibliográficas utilizadas deram base para ser feito o levantamento dessas competências que permite fazer o paralelo para compreender a importância do estudo de caso utilizado na pesquisa.

As fontes desse estudo foram as secundárias, na qual compreenderam os seguintes elementos: trabalhos acadêmicos, livros, artigos e sites para embasamento da pesquisa. O método de pesquisa utilizado foi necessário, para oferecer a descrição e análise do objeto de estudo, contribuindo para a abordagem válida do levantamento

dos aspectos comportamentais, a fim de suscitar a observação e a correlação diante do filme com a atuação do profissional.

Além disso, a identificação das fontes utilizadas foi de extrema importância para entender a construção desse estudo, no qual ampara-se na natureza bibliográfica, uma vez que uma pesquisa com essa abordagem se caracteriza pelo enfoque interpretativo (Erickson, 1989, p. 195).

Para correlacionar os aspectos comportamentais do filme com o papel do agente facilitador nos processos organizacionais, utilizou-se a pesquisa bibliográfica, afim de elaborar uma análise completa da obra com as perspectivas da atuação do secretário diante dos processos organizacionais, no qual o personagem está inserido no contexto dessa relação das atividades desempenhadas.

Martins e Theóphilo (2009, p.141) reiteram que “uma das principais características da pesquisa qualitativa é a predominância da descrição. Descrição de pessoas, de situações, de acontecimentos, de reações, inclusive transcrições de relatos”. A partir dessa pesquisa, a escolha do tema partiu da ideia de identificar elementos comportamentais e competências que o personagem desenvolve na obra “Um senhor estagiário” que suscita a comparação e instiga o estudo desses elementos com a atuação do profissional de secretariado executivo.

A partir da análise, nos próximos capítulos desse estudo estão divididos os seguintes conceitos: a) o papel do secretário executivo; b) o que é ser Agente Facilitador; c) Conhecimento Habilidades e Atitudes do Secretário Executivo.

O recorte das cenas serviu para explicitar as imagens, falas e os aspectos comportamentais do personagem e correlacionar a ficção com a prática em torno da temática abordada nesta pesquisa a fim de compreender o objeto de estudo que foi utilizado para a construção dessa pesquisa.

### **3 REFERENCIAL TEÓRICO**

#### **a. O Papel do Secretário Executivo**

As competências secretariais técnicas referem-se aos principais métodos utilizados no desenvolvimento de suas atividades, que viabilizam a eficácia dos resultados e conseqüentemente dos processos nos quais o profissional está inserido (Bortolotto & Willers, 2005).

É importante salientar a transformação do perfil do secretário executivo, o profissional tornou-se uma peça fundamental dentro das organizações, desenvolvendo cada vez melhor o seu papel e aprimorando suas competências e habilidades. De acordo com Carvalho (1998), “o Secretário é um assessor executivo e administrador de informações que assessora a direção/chefia a processar e organizar informações. Possui prática na rotina de escritório, habilidade para assumir responsabilidades sem supervisão direta, iniciativa e autonomia para tomar decisões e solucionar problemas”.

Dessa forma, percebe-se que o profissional compreendeu seu papel no ambiente organizacional e se reinventou, assumiu responsabilidades e transformou sua atuação em algo essencial para a conquista do seu espaço e um maior reconhecimento da profissão no meio corporativo.

Bortolotto & Willers, 2005) cita ainda, que as competências humanas, em contrapartida, envolvem, além de um bom nível de relacionamento interpessoal e intrapessoal, a ética, que ganha ênfase pela proximidade do profissional com informações institucionais estratégicas e sigilosas.

Por conta das competências e habilidades desenvolvidas, os profissionais atuam como um captador de informações, sendo o centralizador dos dados e executor das tarefas gerenciais para a realização dos processos organizacionais, por conta do papel estratégico, tornou-se um elo entre os níveis organizacionais, como afirma Nonato Júnior (2009):

Os dados que um secretário necessita, geralmente, encontram-se descentralizados, distribuídos em vários setores. Portanto, faz-se necessária grande capacidade de captação, análise e comunicação de informações gerenciais, pois uma vez que o assessor executivo funciona como elemento central da ‘artéria’ empresarial, os recursos de informação por ele manipulados desafiam constantemente suas habilidades de inovação e distribuição de dados.” (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 203- 204).

As mudanças significativas na atuação dos profissionais, foi diretamente por conta da necessidade dos executivos necessitarem de profissionais multitarefas, que tenham uma visão holística e que atuem de forma eficiente para colaborar com os objetivos estratégicos da organização. Conforme corrobora Lima, o profissional “mudou sua imagem nas organizações ao deixar de ser elemento de apoio do chefe” e assumir [...] o desafio de introduzir novas metodologias no trabalho da informação”

Lima (2002, p. 447), passando a ser um profissional diferente do que ocorria no passado e deixando de ser apenas um agente auxiliar.

Bortolotto e Willers (2005) reconhecem que esse profissional, devido à flexibilidade do seu perfil, atribuições e competências, é “peça-chave” das organizações. Nesse sentido, deve ter “flexibilidade, criatividade, liderança, dinamismo, iniciativa, eficiência, descrição, cooperativismo, ética, paciência, comprometimento e capacidade de tomada de decisão” (p. 45) partir desses dados e da distribuição do mesmo, cabe ao secretário executivo, como demonstrado abaixo:

**QUADRO 1 – Exemplo de atividades associada a referencias de desempenho**

<b>REFERENCIAIS DE ATIVIDADES ATRELADAS AO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO</b>	
<b>ATIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Encontrar soluções para as diversas situações cotidianas;</li> <li>● Redigir textos profissionais especializados;</li> <li>● Secretariar reuniões deliberativas;</li> <li>● Organizar viagens, eventos e visitas institucionais;</li> <li>● Gerenciar informações;</li> <li>● Interagir com outros departamentos;</li> <li>● Interagir com órgãos nacionais e internacionais.</li> </ul>

**Fonte:** Elaborado pela autora.

Dessa forma, essa ampliação sobre esse perfil que o profissional desenvolveu provoca a análise sobre a importância que o Secretário tem e que desempenhar como um agente que descomplica os processos mal gerenciados e com a visão desse profissional pode tornar-se simples a gestão dos processos por conta da sua habilidade.

A no qual pretende-se apontar os elementos comportamentais do personagem Ben Whittaker, tais como: competências técnicas, habilidades humanas e conceituais apresentadas que correlacionam o personagem com o papel do secretário executivo nas organizações como agente facilitador dos processos organizacionais.

b. O que é ser Agente Facilitador?

O agente facilitador colabora com o funcionamento das atividades de forma eficaz, suas atribuições consistem em otimizar os processos e torná-los práticos a fim de alcançar os objetivos da organização. Dessa forma, tornar os processos fluídos

simplifica a rotina de trabalho, melhora o desempenho e colabora para o desenvolvimento de estratégias.

Referindo-se ao profissional de Secretariado Executivo, ter esse perfil é importante, pois age com uma visão sistêmica viabilizando, de forma objetiva e otimizada, os processos internos e utilizando técnicas eficientes. A partir disso, sua atuação se torna de apoio estratégico com o seu gestor.

O profissional de Secretariado é um agente facilitador porque utiliza suas habilidades técnicas para contribuir com o andamento das atividades, sendo otimizador do tempo e eficiente para entregar as demandas nas quais são solicitadas. Por conta disso, umas das competências essenciais do profissional é o de colaborar com os processos organizacionais, tornando-os descomplicados e com um bom desempenho.

Veiga (2010, v.3, p. 21) afirma que “a Secretária deixou de desempenhar um papel passivo, de simples executora de ordens e de tarefas mecânicas e passou a ser uma profissional ativa e participante”. Dessa forma, compreende-se que, nos dias atuais, há uma nova configuração nesse perfil do profissional e atuar como agente facilitador é uma das melhores habilidades desempenhadas na profissão.

### c. Conhecimento, Habilidades e Atitudes do Secretário Executivo

O Secretário Executivo é um profissional responsável por dar suporte aos executivos e gerentes de uma organização, auxiliando-os em atividades administrativas e de gestão. Para desempenhar suas funções de forma eficaz, o Secretário Executivo precisa possuir uma combinação de conhecimentos, habilidades e atitudes, este conjunto de conhecimentos, são necessários para que o profissional possa desempenhar suas funções de forma eficaz, conforme o disposto no quadro abaixo.

Conhecimento está associado aos conjuntos estruturados de informações assimiladas pelo indivíduo, que possibilitam compreender o mundo diante de suas interpretações parciais e contradições. Portanto, engloba o acesso aos dados, à capacidade de reconhecê-los como informações aceitáveis e integrá-los em esquemas preexistentes. Em suma, refere-se ao saber acumulado ao longo da vida; ao saber o que e por que fazer (know-what e know-why).

**Quadro 2** - conhecimentos necessários para o cargo de secretário executivo

<b>CONHECIMENTOS</b>	
<b>Gestão empresarial e administrativa</b>	Ter conhecimento em áreas como finanças, contabilidade, recursos humanos, marketing e estratégia empresarial, a fim de compreender o funcionamento geral da organização e auxiliar nas decisões estratégicas.
<b>Conhecimentos em Tecnologia</b>	Ter habilidades em tecnologia, como o uso de softwares de gerenciamento de projetos, processadores de texto, planilhas eletrônicas e ferramentas de videoconferência.
<b>Conhecimentos em Idiomas</b>	Ter conhecimento em pelo menos uma língua estrangeira, para auxiliar em tarefas que envolvam comunicação com parceiros ou clientes internacionais.
<b>Conhecimento do mercado</b>	Estar atento às tendências do mercado em que a empresa atua, para auxiliar na tomada de decisões estratégicas e identificar oportunidades de negócios.

**Fonte:** Elaborado pela autora.

Habilidade, ou know-how (saber como fazer), relaciona-se à capacidade de agir concretamente de acordo com objetivos ou processos predefinidos; de usar o conhecimento de forma produtiva; de saber fazer algo. Todavia, não requer um entendimento completo do motivo pelo qual as capacidades, quando colocadas em operação, realmente funcionam. Nesse sentido, está associada em parte com empirismo e tacitvidade.

**Quadro 3** – habilidades necessárias para o cargo de secretário executivo

<b>HABILIDADES</b>	
<b>Multitarefa</b>	O Secretário Executivo deve ser capaz de realizar várias tarefas simultaneamente, mantendo a qualidade do trabalho em todas elas.
<b>Comunicação</b>	Ser capaz de se comunicar claramente, tanto verbalmente quanto por escrito, a fim de transmitir informações precisas e corretas aos seus superiores e colegas de trabalho.
<b>Organização e planejamento</b>	Ser capaz de planejar e organizar o trabalho de forma eficiente, priorizando as tarefas mais importantes e garantindo que todas as atividades sejam realizadas dentro do prazo.
<b>Trabalho em Equipe</b>	Ser capaz de trabalhar em equipe, colaborando com outros profissionais da

	empresa e auxiliando-os em suas atividades.
<b>Resolução de problemas</b>	Ser capaz de identificar problemas e encontrar soluções criativas e eficazes para resolvê-los.

**Fonte:** Elaborado pela autora.

A terceira dimensão da competência, a atitude, está relacionada não simplesmente ao comportamento, mas à vontade e determinação de um indivíduo ou de uma organização para conquistar algo; ao “querer fazer”. É a predisposição para exercer uma ação específica. A cultura, sob essa perspectiva, exerce forte influência na competência. Uma organização dedicada e com ansiedade para ter sucesso seria mais competente que uma passiva com o mesmo conhecimento e know-how.

**Quadro 4 –** atitudes necessárias para o cargo de secretário executivo

<b>ATITUDES</b>	
<b>Profissionalismo</b>	O Secretário Executivo precisa ter uma postura profissional, mantendo a discrição e confidencialidade em relação às informações da empresa.
<b>Proatividade</b>	Precisa ser pró-ativo, antecipando as necessidades dos executivos e gerentes e agindo para atendê-las de forma eficiente
<b>Flexibilidade</b>	Precisa ser flexível, capaz de se adaptar a mudanças no ambiente de trabalho e às demandas dos superiores.
<b>Empatia</b>	ter empatia, compreendendo as necessidades dos colegas de trabalho e auxiliando-os sempre que possível.

**Fonte:** Elaborado pela autora.

## 4 ANÁLISE DOS DADOS

Na análise e discussão dos resultados da pesquisa, será exposto, inicialmente, o panorama do profissional de Secretariado Executivo no âmbito da Instituição, desenvolvido a partir dos dados secundários. Posteriormente, serão discutidos os resultados a que o estudo chegou por meio das entrevistas semiestruturadas.

A trama se passa em uma Startup, que nos últimos 18 meses teve um grande crescimento e com isso vieram novos desafios, a exemplo da própria criadora Jules

Ostin que lidava diretamente com muitos processos da empresa e era bastante atarefada. Nos setores via-se muitas demandas, problemas com fornecedores, má administração de tempo, além da falta de controle e organização.

Em paralelo, um executivo aposentado e viúvo que, ao se deparar com a monotonia da vida que levava, encontra um programa de estágio para pessoas idosas em uma Startup. A partir disso, pode-se perceber que o perfil e o comportamento do personagem Ben Whittaker, tem referências pertinentes que compõem um profissional de secretariado executivo e correlaciona-se com as competências e habilidades, pois o enredo desenvolve-se diretamente na atividade de apoio ao setor estratégico e na atuação como facilitador dos processos organizacionais.

A atuação no filme retrata algumas funções e características necessárias de um secretário executivo, entre elas estão: a) a assessoria a executiva; b) possuir visão holística da organização; c) ter um perfil proativo; entre outros que serão citados posteriormente na análise das cenas.

A observação partirá de recortes das cenas nos quais serão correlacionadas a ficção com a prática, a fim de construir-se a investigação e o estudo do contexto comportamental. A posteriori, são expostas as cenas que servem de base para a análise fílmica em relação às habilidades comportamentais e as técnicas que servem para entendermos como associa-se o filme “Um senhor estagiário” com o profissional como agente facilitador nos processos organizacionais.

#### **CENA 1 e 2 – Ben vai à entrevista e após a contratação**



**Fonte:** Um senhor estagiário (2015).

Inicialmente, foi a cena 1 escolhida para análise, a primeira imagem é reproduzida no período de 08 minutos e 30 segundos e a segunda conseqüentemente em 20 minutos e 43 segundos de filme. O personagem Ben é chamado para entrevista e aguarda ao lado de outros senhores para a vaga de estagiário Sênior da Startup. Em seguida, na outra imagem Ben já contratado aparece ao lado dos outros estagiários.

É notório que há uma quebra de paradigmas, um rompimento na cultura organizacional, na qual eram acostumados a contratar apenas profissionais novos e com experiência na área, sendo o personagem um diferencial por ter uma postura mais séria e utilizar vestimentas formais em um ambiente de trabalho “descolado” no qual há o paradoxo do estagiário mais experiente versus os efetivos da organização que são pessoas mais jovens.

Em consequência disso, nota-se nessa abordagem o perfil que as organizações buscam em um profissional de secretariado executivo, mesmo sendo um estagiário e não ter o rigor de utilizar vestimentas formais, o personagem utiliza a formalidade e mantém uma postura flexível para atuar na organização. Além disso, outro fator importante a ser levantado refere-se à postura profissional que o personagem demonstra durante todo o filme.

Nota-se que, “Ben” tem um perfil discreto e mostra-se um profissional flexível, que em paralelo ao secretário executivo é necessário ter esse tipo de comportamento, por ser o elo entre o setor estratégico com os demais departamentos no ambiente organizacional.

Conforme abordado, relaciona-se essa tratativa na seguinte situação: vestimenta adequada no exercício da profissão, visto que é necessário ter a formalidade para executar a função e o personagem se adequa diante dessa situação.

Nessa perspectiva, é notório que no ambiente organizacional o Secretário Executivo também se preocupa com as vestimentas utilizadas, a formalidade faz parte da postura profissional, sendo um dos aspectos essenciais no ambiente de trabalho, por isso utiliza-se esse recorte das cenas 1 e 2 para fazer alusão entre a ficção com a realidade.

É importante ressaltar também que o profissional de Secretariado Executivo remete a alguns paradigmas como a aparência e as vestimentas que são utilizadas

dentro das organizações em que atuam e muitas vezes isso é umas das prerrogativas primordiais na contratação e no exercício de sua profissão.

Conforme citado anteriormente, é importante perceber que a formalidade em se vestir ainda é um padrão exigido no cotidiano do profissional executivo, de acordo com Paim e Pereira (2011), “as empresas interpretam um papel importante nessa imposição de padrões estéticos perpetuando o estereótipo através das normas de conduta e da cultura organizacional”.

Em contrapartida, no filme nota-se que a Startup não exige essa formalidade, porém o personagem entende que é necessária a utilização da vestimenta, visto que, é um profissional experiente e que o modo de se vestir é a primeira imagem que a empresa tem do empregado e, muitas vezes, um dos aspectos importantes na seleção.

Outro ponto a ser citado, a partir da análise do recorte da cena 1 e 2 é a quebra de paradigma na contratação do personagem “Ben”, visto que é um estagiário, porém é uma pessoa mais velha. Nota-se que houve um rompimento de barreiras, visto que, é uma empresa no qual possuem muitos jovens e ele foi um diferencial nesse ambiente.

Em comparação à atuação do Secretário Executivo, é muito comum os profissionais executivos depararem-se com muitos desafios em seu exercício, porém conseguem romper as entrelinhas e atuar com maestria na organização em que está inserido. Em um breve resumo, pode-se perceber nesse comparativo que os aspectos comportamentais relacionados à atuação do profissional remete aos elementos visuais como o modo de se vestir e na postura profissional do personagem atrelado ao perfil do Secretário Executivo.

### **CENA 3 – Ben presta apoio aos departamentos**





**Fonte:** Um senhor estagiário (2015)

Nessas duas imagens do filme acontecem nos seguintes 21 minutos e 17 segundos, e 21 minutos e 31 segundos onde Ben aparece apoiando os outros departamentos. No primeiro momento o personagem auxilia no desenvolvimento de tarefas e na cena posterior na entrega de encomendas. Percebe-se que os comportamentos de Ben estão atrelados ao perfil que são relacionados com o profissional de secretariado executivo, pois sobressai nessas cenas algumas competências e atividades que podem ser destacadas do fazer secretarial.

Le Boterf (1995; 2003), por sua vez, relaciona competência a um saber agir responsável, que implica mobilização, integração e transferência de conhecimentos, recursos e habilidades, em um determinado contexto profissional. Assim, depende das redes de saber a que o profissional está inserido. Fleury e Fleury (2001) associam o termo aos seguintes verbos: saber agir; mobilizar recursos; comunicar; aprender; engajar-se e comprometer-se; assumir responsabilidades; ter visão estratégica.

**QUADRO 5 –** Exemplo de competência associada a referências de desempenho

<b>REFERENCIAIS DE DESEMPENHO DE UMA COMPETÊNCIA ATRELADA AO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO</b>	
<b>COMPETÊNCIAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conhecimento prévio do assunto e da legislação pertinente;</li> <li>● Raciocínio lógico;</li> <li>● Uso da impessoalidade;</li> <li>● Uso do padrão culto da língua;</li> <li>● Uso adequado dos pronomes de tratamento;</li> <li>● Uso da uniformidade;</li> <li>● Uso da concisão;</li> <li>● Predisposição para atualizar-se continuamente.</li> </ul>

**Fonte:** Elaborado pela autora.

Segundo Sabino e Rocha (2004, p. 51) o profissional é “um dos maiores agentes de relacionamento nas organizações, ele terá que dominar instrumentos, meios e linguagem”, ou seja, nota-se que o comportamento do estagiário é adaptável às situações nas quais se depara e por conta da experiência consegue gerir bem as atividades que lhe são atribuídas com eficiência e eficácia.

A abordagem que se destaca nessa correlação comportamento personagem versus profissional de secretariado executivo é a multifuncionalidade e o ser polivalente em sua atuação no ambiente organizacional. É notória a importância desse personagem na construção do enredo da obra; uma das características essenciais da observação das cenas acima é a característica da atitude do personagem.

Conforme afirma Robbins (2010, p. 66), “as atitudes são afirmações avaliadoras favoráveis ou desfavoráveis com relação a objetos, pessoas ou eventos. Refletem uma predisposição individual com relação a alguma situação ou fenômeno”. Relacionando-se a essa definição, o personagem e o profissional de Secretariado têm em comum essa habilidade, visto que é um aspecto favorável para o alcance de resultados satisfatórios na organização em que atua.

Dessa forma, compreende-se que o secretário executivo é muito importante na fluidez dos processos no ambiente organizacional, visto que, possui um perfil facilitador, no qual contribui na realização das tarefas de forma eficaz. Além disso, pode-se observar que um dos processos que o personagem mais atua durante o enredo é assessorar a executiva, sendo umas das competências do perfil secretarial.

Nessa análise fílmica fez-se necessária a observação de como um personagem fictício abordado no filme pode possuir características que compõem o perfil do profissional de secretariado executivo. É importante ressaltar que as competências e habilidades desenvolvidas em todo o enredo do personagem podem ser relacionadas diretamente com o cotidiano de um secretário executivo e como sua atuação é benéfica nos processos organizacionais.

As cenas a seguir estão na ordem cronológica dos acontecimentos. A cena 4 reproduzida no filme aos 23 minutos e 09 segundos, mostra que há uma mesa desorganizada no trabalho, a qual incomoda a chefe por conta da desarmonização do ambiente.

**CENA 4 - desorganização da mesa**

**Fonte:** Um Senhor Estagiário (2015).

**CENA 5 - mesa organizada**

**Fonte:** Um Senhor Estagiário (2015).

**CENA 6 – reconhecimento da equipe**

**Fonte:** Um Senhor Estagiário (2015).

Nas próximas imagens do filme, na marcação de 27 minutos e 28 segundos até 28 minutos, o personagem Ben destaca-se ao ter a percepção e iniciativa na organização da mesa, levando ao reconhecimento público, pois não tinha recebido

nenhuma ordem direta para a execução de tal tarefa. A atitude de Ben reflete no fazer secretarial, de forma que a competência individual foi benéfica para a empresa.

Neste cenário, cabe perceber como Ben, aplica os 5S para ajudar a aumentar a eficiência e a eficácia no ambiente de trabalho. O “5S” sugere uma “limpeza” geral (física e mental) e arrumação na organização, a metodologia japonesa de organização e gestão de processos, envolve cinco etapas: Seiri (senso de utilização), Seiton (senso de organização), Seiso (senso de limpeza), Seiketsu (senso de padronização) e Shitsuke (senso de disciplina). De acordo com SILVA (2006), o 5S deve ser implementado com o objetivo específico de melhorar as condições de trabalho e criar o ambiente de qualidade.

Os 5S, podem ser aplicados no papel de secretário executivo da seguinte forma:

1. **Seiri (Senso de Utilização):** Este é o senso de organização e consiste em identificar o que é necessário e o que é desnecessário no ambiente de trabalho. Como secretário executivo, você pode aplicar este princípio organizando os arquivos e documentos, eliminando aqueles que não são mais necessários ou relevantes, a fim de liberar espaço físico e mental.
2. **Seiton (Senso de Organização):** Este senso envolve a organização e o armazenamento de itens de trabalho, de modo que possam ser facilmente encontrados quando necessário. Como secretário executivo, você pode aplicar este princípio criando um sistema de arquivamento eficiente, com pastas de arquivos rotuladas de forma clara e acessível.
3. **Seiso (Senso de Limpeza):** Este senso envolve manter o ambiente de trabalho limpo e organizado, eliminando sujeira, poeira e outros elementos que possam interferir no desempenho das tarefas. Como secretário executivo, você pode aplicar este princípio mantendo a área de trabalho limpa e arrumada, o que ajuda a melhorar o seu desempenho e o dos demais funcionários.
4. **Seiketsu (Senso de Padronização):** Este senso envolve a padronização de processos e procedimentos, para que as tarefas possam ser realizadas de forma

eficiente e eficaz. Como secretário executivo, você pode aplicar este princípio criando modelos de documentos padronizados, estabelecendo regras e procedimentos claros e definindo padrões de qualidade para a execução das tarefas.

5. Shitsuke (Senso de Disciplina): Este senso envolve a disciplina e o comprometimento em manter os padrões de qualidade e eficiência estabelecidos. Como secretário executivo, você pode aplicar este princípio promovendo a cultura da disciplina e do comprometimento, através da conscientização dos demais funcionários sobre a importância de seguir os padrões e procedimentos estabelecidos.

É notório nessa cena a satisfação da gestora por ter o ambiente harmonizado, pois era uma situação que a incomodava. Além disso, essa atitude contribuiu também para que a equipe tivesse a predisposição de manter a estação de trabalho organizada, sendo uma forma de despertar na equipe o senso de organização.

Pode-se citar também a correlação e o comportamento do personagem diante do contexto, visto que ele foi um agente facilitador no processo de organização do ambiente de trabalho, sendo a atitude proativa um ponto importante. Conforme afirma Kanaane (1999, p. 79) “a atitude é tratada como uma reação avaliativa, apreendida e consolidada no decorrer da experiência emocional que o indivíduo, apresenta em face de uma situação específica”.

Dessa forma, a atitude é um comportamento necessário para demonstrar a competência da pró-atividade de um profissional, sendo uma das habilidades do secretário executivo, essa ação além de facilitar os processos, desenvolve o comprometimento do profissional diante da organização a qual está inserida. Além disso, são competências necessárias para a fluidez dos processos.

Por conta disso, alguns elementos facilitam o exercício do profissional de Secretariado Executivo, um deles é a eficiência e eficácia, na cena acima vale destacar esse aspecto, visto que o personagem utilizou a atitude para organizar o ambiente de trabalho, sem ter tido nenhuma ordem anterior para executar, considerada uma postura proativa.

Nota-se que para o Secretário ser um agente facilitador nos processos organizacionais, faz-se necessário ter competências que possam contribuir nesse aspecto. Partindo desse pressuposto, é importante perceber que o perfil adotado por Ben é um estereótipo necessário que compõe a imagem de um Secretário Executivo.

**CENA 7 – Ben é abordado pela assistente**



**Fonte:** Um senhor estagiário (2015).

Esta cena ocorre aos 26 minutos e 12 segundos do filme, assim que Ben sai da sala de reuniões e passa por Becky, a mesma não consegue conter a curiosidade e o questiona, como podemos ver no trecho do diálogo entre eles abaixo:

Becky: Ben que está rolando lá dentro?

Ben: Eu não sei dizer..

Becky: Você ficou lá um tempão...

Ben: Não escuto nada

Quando sua colaboradora do trabalho pergunta sobre o assunto de uma reunião da diretoria, Ben tem uma postura ética ao não compartilhar informações privadas ou particulares, pois sabia que não seria profissional de sua parte comentar o conteúdo da reunião, assim Ben evitou gerar ruídos na organização, além de ter sido respeitoso no tratamento com sua colega.

A postura adquirida pelo personagem, retrata o que é exigido por um profissional de secretariado executivo, de acordo com o capítulo IV do código de ética:

Do Sigilo Profissional

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

Dessa forma, o comportamento com o cuidado no momento do repasse das informações, saber quais são de conhecimento público, privado e sigiloso para que o profissional não seja afetado e nem a estrutura organizacional, colaborando assim, como um agente facilitador nos processos organizacionais.

Vale salientar também que no fazer secretarial, a ética é um dos aspectos essenciais no exercício da profissão, como o secretário executivo atua sendo o elo entre o nível tático e estratégico dentro da organização, é de extrema importância ter uma postura discreta e sigilosa; dessa forma, acaba obtendo a confiança do seu gestor, sendo um ponto importante para facilitar os processos organizacionais.

Além disso, é notório que o perfil do profissional de secretariado executivo, passou por uma evolução, e um dos aspectos foi devido à multidisciplinaridade adquirida, no qual propiciou uma nova competência no fazer secretarial que é ser o gestor de informações e documental, pois sabe tratar as informações que recebem de maneira correta evitando o ruído e, além disso, trabalha diretamente com documentos, facilitando diretamente os processos organizacionais.

Dito isto, é possível perceber que, nos dias atuais, os processos organizacionais estão ligados diretamente ao fazer secretarial, pois conforme afirma Montezano; Souza; Baeta (2015, p. 131) “uma atribuição desse profissional, se observada a contribuição da aplicação dos conceitos da ciência da informação e da documentação, e da observância dos ciclos da informação e dos documentos dentro das organizações”.

#### **CENA 8 – Ben adquire posição de confiança**



**Fonte:** Um senhor estagiário (2015).

**CENA 9 – Jules reconhece o desempenho de Ben**



**Fonte:** Um senhor estagiário (2015).

Aos 59 minutos e 26 segundos de filme, Jules reconhece o desempenho de Ben e delega atividades estratégicas; por sua vez, Ben se inteira dos negócios da empresa tendo expertise mostra para Jules que sua assistente Becky tem habilidades administrativas em planejamento estratégico e que não estavam sendo aproveitados. A partir disso, Jules passa a ter um olhar diferenciado para seus colaboradores.

Nota-se que de 1h 30min e 32seg à 1 hora 31min e 08 segundos que o personagem Ben consegue uma posição de segurança e viaja a negócios com sua chefe, associando-o à funcionalidade do profissional de secretariado executivo no quesito de dar assistência direta ao chefe.

Ben soube ser o agente de mudanças no ambiente de trabalho, promoveu melhorias nos processos, entendendo as necessidades do próximo e fez a diferença, sendo um profissional eficiente para a organização. Por conta disso, entende-se que atividades que são desempenhadas com excelência ganha-se papel de destaque no meio organizacional, conforme foi levantado nesses recortes.

A partir disso, compreende-se que um dos elementos relacionados do personagem com o secretário executivo é a multifuncionalidade, é possível analisar nas cenas que, além de possuir diversas aptidões técnicas, a posição de confiança do personagem foi advinda de ações positivas que trouxeram resultados favoráveis no sucesso da organização.

Em comparação ao perfil do profissional, é notório que um dos aspectos relevantes na atuação é ser multifuncional, ou seja, atender às demandas com excelência. Dessa forma, acaba conquistando uma posição de destaque e ganha a

confiança do gestor, por garantir que as atividades sejam realizadas de maneira eficiente e eficaz no ambiente organizacional.

Pode-se afirmar que a construção desse enredo no filme “Um senhor estagiário” com o exercício do profissional de secretariado executivo remete à ideia de confiança, pois há uma relação direta entre gestor e secretário. É notório na análise das cenas que foi construída a relação de confiança por conta das seguintes habilidades: a) atitude; b) postura; c) olhar holístico; d) comunicação.

Nota-se que esses aspectos em paralelo ao exercício do profissional de secretariado executivo é primordial na estruturação das competências e habilidades a fim de facilitar muitos processos na organização em que atua, tendo um impacto positivo e significativo nos resultados. Por isso, o secretário exerce o papel de agente facilitador nos processos organizacionais, pois tem expertises necessárias para dar o suporte direto ao gestor e auxiliar aos demais departamentos.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A proposta desta pesquisa foi desenvolver o estudo a partir da análise crítica diante do filme “Um senhor estagiário”, aspectos comportamentais e a correlação das atividades que definiam “Ben” com a atuação do secretário executivo. Além disso, evidenciou-se a importância do secretário executivo para seu gestor e principalmente na organização em que atua. Ao analisar os aspectos comportamentais para o levantamento das equiparações, foi possível destacar as inúmeras competências e habilidades deste profissional e como podem ser correlacionadas em outras profissões.

Além disso, a exploração dessa temática foi necessária, devido análise e descrição das competências e habilidades abordadas de forma assertiva ao longo do filme, evidenciou-se, no recorte da pesquisa, que as competências desenvolvidas por esses profissionais estão mais relacionadas às demandas dos setores em que trabalham do que ao cargo que ocupam, esta evidência, pôde ser notada a medida que passamos a correlacionar os Conhecimentos, Habilidades e Atitudes inerentes do cargo de Secretário Executivo, correlacionar a atuação de Bem, no filme “Um senhor estagiário”.

Estas reflexões são válidas, para ilustrar o tema central deste artigo, apresentando elementos que construíram a narrativa da correlação da evolução da atuação de “Ben” com a atuação prática do secretário executivo.

No referencial teórico, os documentos analisados e as verbalizações dos personagens também sugerem que, para que o potencial dos secretários executivos possa ser mais bem aproveitado, é imprescindível que os gestores passem a conhecer melhor suas atribuições. A partir do mapeamento de competências individuais e organizacionais, foi possível desenvolver um estreitamento das características de Ben, as atribuições técnico-administrativa do cargo. Trazendo para o campo prático, onde os dirigentes dos setores onde há secretários executivos, devem ser igualmente proativos, para compreender as competências desse cargo, ao mesmo tempo em que os próprios profissionais devem conscientizá-los das mudanças ocorridas na sua área profissional, por meio de uma postura diferenciada e comprometida com os resultados da organização (Almeida *et al.*, 2010).

Nesse contexto, o fato de que a amplitude da atuação do profissional dependerá, em parte, da estrutura e natureza da organização e da forma de administração dos líderes. Nesse sentido, é essencial que o secretário executivo esteja ciente da sua função no ambiente organizacional, em que a resiliência, a sua capacidade multitarefa, o comprometimento, o bom senso na tomada de decisão e o empenho no desenvolvimento de novas competências são elementos indispensáveis.

Afim de evidenciar esses elementos, foi necessária a observação crítica do filme e o apontamento dos detalhes que deram base para construção do estudo de caso, agregando a uma análise dos aspectos comportamentais para o levantamento das equiparações, conclui-se que o aproveitamento desta pesquisa, bem como o embasamento teórico e do levantamento bibliográfico, reforça a pluralidade de competências que o secretário executivo tem e como ele pode ser um agente facilitador dos processos organizacionais, foi possível notar também, que sua atuação envolve diversos aspectos que são indispensáveis para um profissional eficiente e eficaz.

Por fim, almeja-se com esse estudo contribuir com o acervo acadêmico no campo secretarial, também inovar as formas de estudo ampliando as pesquisas com as temáticas que ainda não foram abordadas por diferentes perspectivas, no entanto, outros estudos são necessários para a continuidade desta temática, para poder

agregar conhecimento a este campo de atuação bem como as grades curriculares do curso de Secretariado Executivo.

## 6 REFERÊNCIAS

Almeida, W. G.; Rogel, G. T. S. & Shimoura, A. S. (2010) **Mudanças de paradigmas na gestão do profissional de Secretariado**. Revista de Gestão e Secretariado. São Paulo. (Vol.. 1. n. 1. pp. 46-68. jan./jun.)

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 70. ed. Lisboa, Portugal: [s. n.], 2010.

Bortolotto, M. & Willers, E. (2005) **Profissional de Secretariado Executivo: explanação das principais características que compõem o perfil**. Revista Expectativa. (Vol. 4. n. 4).

CARVALHO, Antonio Pires de. **Manual do Secretario Executivo**. São Paulo: D'livros Editora, 1998.

COSTA NETO, Pedro Luiz de Oliveira. **Estatística**. 1. ed. São Paulo: Edgar Blücher, 1977. p. 43-45.

CRUZ, Tadeu. **Sistemas, Organização & Métodos: Estudo Integrado Orientado a Processos de Negócios sobre Organização e Tecnologia da Informação**. Int. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

ERICKSON, F. **Métodos cualitativos de investigación**. In: WITTRUCK, M. C. **La investigación de la enseñanza II**. Barcelona- Buenos Aires-Mexico: Paidós, 1989, p. 195-299.

Fleury, A. & Fleury, M. T. L. (2001) **Construindo o conceito de competência**. Revista de Administração Contemporânea. (Edição Especial, pp. 183-196).

Gaskell, G. (2002). **Entrevistas individuais e grupais**. In: M. W. Bauer, & G. Gaskell (Orgs.), **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático** (pp.64-89). Petrópolis: Vozes.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5.6 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

Glazier, J. D. & Powell, R. R. (2011) **Qualitative research in information management**. Englewood: Libraries Unlimited.

KANAANE, R. **Comportamento humano nas organizações. O homem rumo ao século XXI**. São Paulo: Atlas, 1999.

LEAL, Fernanda Geremias; DALMAU, Marcos Baptista Lopez. **Análise das competências secretariais requeridas pela Universidade Federal de Santa Catarina em comparação ao perfil profissiográfico do secretário executivo.** Revista de Gestão e Secretariado, 2014, v. 5, n. 3, p. 143-174.

Le Boterf, G. (2003) **Desenvolvendo a competência dos profissionais.** Porto Alegre: Artmed Editora

LIMA, Solange Ferrare de; CARVALHO, Pires de; GRISSON, Diller. **Manual do Secretário Executivo.** 5ª edição. São Paulo: ed. D"livros, 2002.

MARINHO, Ana Paula. **Competências Especiais para o desenvolvimento Contínuo do Profissional de Secretariado Executivo.** 1ª ed. São Paulo: SinSesp, 2014.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MONTEZANO, N. S.; SOUZA, R. B.; BAETA, O. V. A importância da gestão da informação para a atuação profissional do Secretário Executivo – uma revisão de literatura nacional integrativa. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 6, n. 2, p. 111-133, 2015.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria.** Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho R. **Revitalizando a empresa: a nova estratégia de reengenharia para resultados e competitividade: conceitos, metodologia, práticas.** São Paulo: Atlas, 1996.

PAIM, A dos S.; PEREIRA, M. E. **Aparência física, estereótipos e discriminação racial.** **Ciências & Cognição**, [s.l.], v. 16, n. 1, abr. 2011. Disponível em: <http://www.cienciasecognicao.org/revista/index.php/cec/article/view/419>. Acesso em: 12 mar. 2023.

Patton, M. Q. (1980). **Qualitative evaluation methods.** Beverly Hills: Sage

ROBBINS, STEPHEN P.; JUDGE, TIMOTHY A.; SOBRAL, FILIPE. **COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL: TEORIA E PRÁTICA NO CONTEXTO BRASILEIRO.** 14. ed. atual. SÃO PAULO: PEARSON PRENTICE HALL, 2010.

SABINO, R. F. & Rocha, F. G. (2004). **Secretariado: do escriba ao webwriter: a história, a evolução e as competências do Secretariado no 3º milênio.** Rio de Janeiro: Brasport.

SILVA, Jane Azevedo da; **Apostila de Controle da Qualidade I**. Juiz de Fora: UFJF, 2006.

VEIGA, Denize Rachel. **Guia de Secretariado: Técnicas e Comportamentos**. 3. ed. São Paulo: Érica, 2010.

\_\_\_\_\_. **CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO**. Publicado no Diário Oficial da União de 7 de julho. Brasil, 1989.