

ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA GESTÃO SECRETARIAL EM ORGANIZAÇÕES DO TERCEIRO SETOR

Priscila Mirella Maria da Silva Cruz¹

Camila Holanda Lima²

Geyza D'Ávila Arruda³

RESUMO

Este trabalho tem o objetivo de pontuar quais são os desafios da gestão secretarial em organizações do terceiro setor para os profissionais de secretariado executivo. A escolha do tema justifica-se pela necessidade de entender e aprofundar o estudo sobre o terceiro setor como potencial mercado de trabalho para o secretário executivo. Trata-se de um estudo bibliográfico, com abordagem qualitativa, método descritivo e os objetivos propostos são de caráter exploratório que estão ligados à problemática inicial. Para alcançar o objetivo geral foram traçados os seguintes objetivos específicos: Evidenciar o que caracteriza a gestão secretarial; Apresentar as competências inerentes ao perfil do secretário executivo; Ressaltar os campos de atuação do secretário executivo e Entender o que é o terceiro setor. Este estudo aborda as origens da profissão de secretariado executivo, bem como sua evolução em termos de técnicas, competências, atribuições e formação do perfil gerencial, mostrando assim, as possibilidades desse profissional gerir os mais diversos tipos de organizações, inclusive as do terceiro setor.

Palavras-chave: Secretariado Executivo; Terceiro Setor; Gestão Secretarial.

¹Graduanda em Secretariado Executivo na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).Contato:priscila.mirellasilva@ufpe.br

²Graduanda em Secretariado Executivo na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).Contato:camila.holandalima@ufpe.br

³Doutora em Ciência da Educação, Especialista em Desenvolvimento Curricular, Mestre em Gestão Empresarial, Graduada em Psicologia Organizacional, Professora da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).Contato:geyza.davila@ufpe.br

PERFORMANCE OF THE EXECUTIVE SECRETARIAT PROFESSIONAL IN SECRETARY MANAGEMENT IN THIRD SECTOR ORGANIZATIONS

ABSTRACT

This work aims to point out what are the challenges of secretarial management in third sector organizations for executive secretarial professionals. The choice of theme is justified by the need to understand and deepen the study of the third sector as a potential job market for the executive secretary. It is a bibliographical study, with a qualitative approach, descriptive method and the proposed objectives are of an exploratory nature that are linked to the initial problem. In order to achieve the general objective, the following specific objectives were outlined: Highlight what characterizes secretarial management; Present the skills inherent to the profile of the executive secretary; Highlight the fields of action of the executive secretary and Understand what the third sector is. This study addresses the origins of the executive secretarial profession, as well as its evolution in terms of techniques, skills, attributions and formation of the managerial profile, thus showing the possibilities of this professional to manage the most diverse types of organizations, including those of the third sector.

Keywords: Executive Secretariat; Third Sector; Secretarial Management.

1 Introdução

Este artigo é dedicado a pontuar os desafios da gestão secretarial enfrentados pelo profissional de secretariado executivo enquanto gestor em organizações do terceiro setor, uma vez que esse segmento da economia apresenta características peculiares. A escolha do tema justifica-se pela necessidade de entender e aprofundar o estudo sobre o terceiro setor como potencial mercado de trabalho para o secretário executivo.

Muitos termos são utilizados como sinônimo para terceiro setor, por exemplo, economia social, setor independente, organizações não governamentais, dentre outros. Essa dificuldade em conceituar explica-se pela variedade de instituições que o constituem. Sendo assim, entende-se que, muito se fala sobre terceiro setor, mas pouco se conhece e, essa falta de informação pode gerar confusão no entendimento, além do uso inadequado do termo.

No contexto da gestão, as organizações do terceiro setor, enfrentam muitos desafios para manterem-se ativas, exigindo que novas posturas sejam adotadas, no tocante à prática de gestão. Segundo Cazzolato (2009, p. 75), para conseguir dar continuidade a suas atividades, as organizações que compõem o terceiro setor precisam ter uma preocupação maior com o processo de gestão, na medida em que relaciona o objetivo a que se propõe com a disponibilidade de recursos que possui.

O profissional de secretariado possui competências e habilidades que o tornam capaz de atuar em qualquer nível e segmento de mercado, incluindo organizações do terceiro setor. De acordo com Bruno (2006), o profissional de secretariado tornou-se uma figura de especial importância no meio organizacional, tanto no setor público quanto no setor privado. Reitera-se que esse profissional legitimado pela Lei nº 9. 261/96, insere-se no corpo administrativo das mais diversas instituições, atribuindo-se a ele muitas funções, as de destaque são; de assessoria, consultoria, liderança e gestão.

Partindo dessas considerações apresenta-se a proposta de desenvolver este estudo. A intenção é pontuar quais os desafios da gestão secretarial em organizações do terceiro setor enfrentados pelo profissional de secretariado executivo. Este trabalho se justifica pelo propósito de evidenciar o que caracteriza a gestão secretarial; com intuito de apresentar as competências inerentes ao perfil do

secretário executivo; de modo a ressaltar os campos de atuação do profissional de secretariado executivo; e entender o que é o terceiro setor.

O artigo está organizado em oito seções incluindo esta introdução. A segunda seção versa sobre a origem e definição do terceiro setor, em sequência é apresentado o terceiro setor considerando o contexto brasileiro. A terceira seção foca num breve histórico sobre a profissão do secretariado executivo, na seção seguinte são abordadas as competências secretariais. Em seguida são apresentados os procedimentos metodológicos e na quinta seção é realizada uma abordagem sobre a importância atuação do secretariado executivo na gestão de organizações do terceiro setor. As duas últimas seções dedicam-se às considerações finais e às referências.

2 Terceiro Setor: origem e definição

A filantropia sempre foi atividade fortemente desenvolvida nos Estados Unidos, mas só a partir da década de 50 é que as entidades sociais passaram a ser reconhecidas. Smith (1991 *apud* ALVES, 2002) diz que a expressão “Terceiro Setor” passou a ser usada nos Estados Unidos para identificar um setor da sociedade no qual atuam organizações sem fins lucrativos, voltadas para a produção ou distribuição de bens e serviços públicos.

Cabral (2015) destaca que os alicerces do terceiro setor foram construídos com base em trabalhos de caráter voluntário com finalidades sociais, utilizando da desproporção econômica, fonte de recursos para as questões insatisfatórias e necessitadas de melhoria:

Nas sociedades tradicionais, a proteção social era dotada de natureza filantrópica baseada em iniciativas de caráter voluntário da comunidade, por meio de associações de profissionais ou instituições religiosas, que financiavam suas atividades, arrecadando recursos de grupos sociais economicamente mais fortes. A ruptura progressiva entre a assistência hereditária da Idade Média e as primeiras medidas sociais constitui a passagem decisiva na história da proteção social, uma vez que as relações de dependência pessoal se transformavam em relações de contrato (CABRAL, 2015).

Para melhor compreender o termo terceiro setor, Alves (2019) afirma que temos que compreender as características, os conceitos e definições dos três setores existentes (primeiro, segundo e terceiro setores).

Oliveira (2007), traz o primeiro setor como sendo o governo (Estado) que utiliza recursos públicos para promover o bem-estar social, o segundo setor, são as empresas que utilizam recursos privados para benefícios particulares. Dessa forma, infere-se que o terceiro setor está na linha divisória entre primeiro e segundo setor.

Naves, (2003 *apud* SANTOS, 2012) afirma que geralmente entidades do terceiro setor são confundidas com outras que não são. Para esclarecer dentro de uma ideia geral, faz-se necessária a apresentação da definição:

O Terceiro Setor “é um conjunto de atividades de interesse público, espontâneas, não governamentais e não lucrativas, realizadas em benefício geral da sociedade, independentemente dos demais setores (Estado e Mercado), embora possa ou deva receber deles colaboração” (NAVES, 2003, p. 574 *apud* SANTOS, 2012).

O nome “Terceiro Setor” indica as organizações situadas entre os setores empresarial (Primeiro Setor) e o estatal (Segundo Setor). São chamadas assim porque as organizações que integram o Terceiro Setor são entes privados, não vinculados à administração pública, que não almejam o lucro (como o Segundo Setor), mas prestam serviços em áreas de relevante interesse social e público. (FUCHS *et al*, 2014).

Sabendo que o primeiro setor é o Estado e o segundo setor são as empresas privadas. Para Manzione, (2006) a definição de Terceiro Setor se dá quase que somente a partir da exclusão:

O Terceiro Setor terá sua existência explicada em contraposição ao Primeiro e ao Segundo Setores. O Primeiro Setor é composto pelo governo, enquanto o Segundo Setor é a iniciativa privada. Por mera contraposição, o restante é o Terceiro Setor, ao menos numa ótica definida pelo mercado. (Manzione, 2006, p. 30).

Para melhor compreensão do termo Terceiro Setor:

[...] é preciso compreender as características, os conceitos e definições do primeiro, segundo e terceiro setores. O primeiro setor, como o governo, Estado, isto é, aquele que utiliza recursos públicos com intenção de estimular o bem-estar social; o segundo setor entende-se como as empresas, as quais utilizam recursos privados para benefícios particulares. (ALVES, 2019, p. 16).

O terceiro setor é uma divisão da sociedade, que é formado por instituições voltadas para atividades sociais com o foco no voluntariado e interesse humanitário.

Apresenta autonomia e administração própria e, assim como os demais setores tem sua importância na economia, pois possui a capacidade de atender demandas da população mais vulnerável, que geralmente conta com ações ineficientes do poder público (primeiro setor) e não tem condições de contratar serviços do mercado privado (segundo setor).

Considerando o exposto, o terceiro setor no Brasil teve início com atividades sociais de caráter assistencialistas justamente na intenção de suprir a carência daqueles que não tinham seus direitos atendidos pelo poder público, esta realidade será abordada a seguir.

2.1 Terceiro Setor no contexto brasileiro

No Brasil, a Igreja Católica teve papel crucial na criação do terceiro setor, com funções assistencialistas, ela se caracterizou como sendo uma das primeiras instituições sem fins lucrativos do país. A igreja, principalmente a católica, teve e tem papel decisivo na formação do terceiro setor no Brasil. (ALBUQUERQUE, 2006, p. 34).

As Santas Casas de Misericórdia tinham a função inicial de prestar assistência médica aos necessitados. Essas entidades davam suporte a sociedade menos favorecida que não tinha seus problemas atendidos pelo poder público e que não dispunha de condições para contratar os serviços pagos de instituições privadas.

Conforme Silva (2010, p.5):

Nos fundamentos do terceiro setor brasileiro estão os princípios da filantropia e da caridade religiosa. As primeiras organizações da sociedade civil nacional foram as Santas Casas de Misericórdia, que aludem aos do século XVI e se encontram atuantes até os dias atuais. (SILVA, 2010).

Com o terceiro setor também surgiu o trabalho voluntário, sua origem no Brasil se deu com a implantação da primeira Santa Casa de Misericórdia, localizada em São Paulo.

O caráter religioso e assistencialista era característica marcante dessa atividade que, atualmente, conta com legislação que dispõe sobre esse tipo de trabalho. De acordo com Lima (2004) a Lei nº 9.608/98 “é considerada um marco importante e, por si mesma, é um indicador da crescente importância dada pelo governo ao Terceiro Setor.”

Outro ponto a ser considerado no contexto brasileiro é a origem do terceiro setor atribuído à ineficiência do Estado em não realizar suas obrigações legais: Todo cidadão tem “direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados” direitos estes garantidos pela Constituição Federal de 1988 em seu artigo 6º. (BRASIL, 1988).

Laurindo (2010) afirma que o terceiro setor surge com propósito de preencher as lacunas deixadas pelo poder público:

[...] o Terceiro Setor vem, exatamente, concretizar o papel da sociedade na efetivação dos direitos sociais como forma de exercer cidadania (consecutário da democracia) e, ao mesmo tempo, tornar a prestação dos serviços sociais, que nada mais é do que a concretização dos direitos sociais, mais eficientes e de maior qualidade (LAURINDO, 2010, p. 42).

Como bem coloca Martins (2011), é perceptível que, no Brasil e no mundo, o terceiro setor tem atuação cada vez mais marcante e abrangente, no sentido de contribuir para a inclusão social, melhoria da qualidade de vida e mitigação dos problemas que afetam nossa sociedade.

Para Albuquerque, (2006, p.35) um documento importante para compreender o terceiro setor no cenário brasileiro é o Relatório sobre as Fundações e Associações sem fins lucrativos no Brasil (Fasfil) publicado em 2002 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Este relatório foi adaptado à realidade jurídica brasileira, onde considerou-se o novo Código Civil. Dessa forma, fazem parte da Fasfil: organizações sociais, organizações da sociedade civil de interesse público, fundações mantidas por recursos privados, fundações ou associações com filial no país.

Sabendo disso, nota-se que as entidades de terceiro setor não se resumem às ONGs, onde há outros tipos de organizações que compõem o terceiro setor; como associações, fundações, entidades beneficentes, dentre outras, onde seguem normativas legais.

O próximo tópico se dedica a expor um breve histórico da profissão do secretariado executivo, a fim de contextualizar os desafios enfrentados pela profissão e evolução do perfil desse profissional, considerando o perfil gerencial.

3 Secretariado Executivo: Breve Histórico

Estudiosos em etimologia e linguística acreditam que a palavra Secretário surgiu da palavra em latim “Secretarium”, a qual significa “lugar retirado” ou “conselho privado”. Porém, outros especialistas nos dão conta da existência da palavra “Secretum” cuja tradução do latim seria “Retiro”, “Audiência Secreta” e “Mistério”. Os significados desses termos representam o maior compromisso do profissional de Secretariado, o Sigilo. (CASTELO,2007).

Deveras existem diversas pesquisas, mas não há como afirmar uma data específica para o surgimento da profissão de Secretário, embora alguns estudiosos estimam que deva ter sido no Egito por volta do ano 500 A.C.

Sabino e Rocha (2004), afirmam que o desenvolvimento da função de secretariar deu-se pela cultura, em razão do domínio da escrita e da necessidade de registrar a história, realizando atividades bastante ligadas aos governantes.

Porém, sabe-se que os “escribas” foram os primeiros secretários da história, pois eles dominavam a escrita, o que era raro para a época, faziam contas, classificavam os arquivos, redigiam as ordens emanadas dos seus superiores, registravam e copiavam coisas importantes por escrito, como: documentos legais ou administrativos, registros históricos, informação comercial e as Escrituras. De acordo com Camargo (2013), os escribas possuíam o domínio da escrita e leitura da época, eram considerados homens sábios.

Avançando no contexto histórico, especificamente, após a Segunda Guerra Mundial, a profissão de secretário executivo cresceu consideravelmente, pois para suprir a escassez de profissionais do sexo masculino que estavam nos campos de batalha; o mercado de trabalho europeu e americano passou a aderir à mão-de-obra feminina.

No Brasil, a visibilidade do profissional de secretariado ocorreu a partir das décadas de 1950, período que se destacavam apenas as técnicas secretariais (NONATO JÚNIOR, 2009, p.90).

É válido abordar como se deu a implantação dos primeiros cursos superiores em Secretariado. A partir dos esforços das entidades de classe, as Leis nº 6.556, de 5 de setembro de 1978, nº 7.377, de 30 de setembro de 1985 e nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996 foram aprovadas e levaram à criação da Federação Nacional de

Secretárias e secretários – FENASSEC, em 31 de agosto de 1988 e, por fim, à conquista do Código de Ética do Profissional de Secretariado no Brasil publicado no Diário Oficial de 7 de julho de 1989.

Castelo (2007) nos afirma que ao analisar a trajetória do secretariado no Brasil, observa-se uma profissão que venceu muitos desafios, participou de mudanças importantes no cenário organizacional mundial e se adaptou às constantes inovações de tecnologia e de mercado.

A seguir será apresentado o tópico sobre as competências secretariais com intuito de ampliar o entendimento das características multifuncionais do secretário executivo.

3.1 Competências Secretariais

A literatura aponta que o conceito de competência ainda encontra-se em construção. Segundo Zarifian (2003, p. 38), uma delimitação precisa do termo requer “uma transformação de longo prazo”.

No campo do profissionalismo, Dutra (2002) afirma que a competência envolve um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes, que alicerçam o sujeito na execução do seu trabalho. Fleury e Fleury (2001) compartilham de um entendimento semelhante, onde destacam que a competência é um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que justificam um alto desempenho.

Brandão e Guimarães (2001) entendem competência como sendo o ponto comum entre as condutas do indivíduo e as estratégias organizacionais, traduzido como a capacidade de tomar iniciativa e assumir responsabilidades diante de situações profissionais com as quais se depara.

No campo secretarial, Castelo (2007) afirma que as competências secretariais estruturam a atuação do profissional de secretariado:

A atuação do profissional de Secretariado Executivo está estruturada em sua Formação Acadêmica, em sua experiência profissional e consequentemente nas competências desenvolvidas e inerentes ao campo secretarial. Essas competências são constantemente renovadas e adaptadas às transformações sociais, mercadológicas e organizacionais como o único meio do Secretário Executivo poder garantir uma estruturada e excelente atuação profissional. (CASTELO, 2007).

A Lei de n. 7.377, de 30 de setembro de 1985, complementada pela Lei n. 9.261, de 10 de janeiro de 1996, regulamenta a profissão de secretariado executivo, além de estabelecer requisitos para exercício da profissão, delimita as competências em áreas essenciais que são:

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 expedientes e outras tarefas correlatas. IX - Orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia. X - Conhecimentos protocolares (Brasil, 1996).

Por sua vez, Nonato Júnior (2009, p. 202) afirma que,

Constitui-se como dever fundamental do profissional de secretariado procurar informar-se de todos os assuntos a respeito da profissão e dos avanços tecnológicos, que poderão facilitar o desempenho de suas atividades. Assim, verifica-se que a obtenção e uso da informação, bem como sua forma de abordagem, são exaltados como dever e indispensável ao profissional da área. (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 202).

Com o passar do tempo e avanço da tecnologia, desenvolveu-se um novo perfil profissional com novas responsabilidades e ampliação das atividades realizadas que ultrapassaram as citadas na legislação. Segundo Moreira e Olivo (2012) esse contexto forçou os secretários executivos a reciclarem-se.

Essas mudanças fizeram com que o secretário executivo assumisse um caráter multifuncional, incorporando novas competências e permitindo assim, que ocupasse um espaço junto aos gestores. Moreira e Olivo (2012) destacam que o caráter multifuncional e polivalente da profissão permite a esse profissional assumir a posição de mediador de conflitos, por conta da sua experiência em lidar com situações conflitantes no cotidiano organizacional.

Veiga (2007), afirma que o profissional de secretariado executivo precisa estar atento às mudanças ao seu redor, sendo capaz de identificar e interpretar quais são as exigências do mercado de trabalho.

Nesse contexto, Santos (2007) destaca a necessidade de as organizações do Terceiro Setor estarem atentas ao desenvolvimento administrativo, com fins de

atingirem os objetivos a que se propõem, e, levando também em consideração as habilidades, formação e competências de um profissional de secretariado.

Camargo *et al*, (2015) aponta a importante contribuição do profissional de secretariado executivo para as organizações:

Pensando em ações de responsabilidade social, esse profissional pode contribuir de forma significativa para que projetos e ações de responsabilidade social possam ser desenvolvidos na organização, pois o mesmo possui em seu perfil as habilidades e competências necessárias para participar do desenvolvimento de ações e projetos, identificando fatores de melhorias para a organização, utilizando a comunicação interna e externa para facilitar o controle e planejamento dos processos de gestão. (CAMARGO, et al. 2015).

Contudo, evidencia-se a necessidade do trabalho deste profissional nas entidades sem fins lucrativos, atuando também como importante colaborador na gestão dos processos administrativos e dada a sua formação, ele está apto a atuar em todos os níveis dos mais diferentes tipos de organizações, sejam elas públicas, privadas, inclusive as não governamentais.

O secretário executivo é aquele profissional com competências e habilidades de gestão, é o profissional que vai além das atividades de caráter técnico, contribui para eficiência e eficácia dos processos administrativos e assim, favorecer o alcance dos objetivos a que cada uma dessas organizações se destina.

4 Procedimentos Metodológicos

Este estudo contou com o método exploratório e o procedimento adotado foi o estudo bibliográfico, desenvolvido a partir de elementos selecionados na literatura. A pesquisa bibliográfica segundo Gil (2009) é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.

Prodanov e Freitas (2013) compartilha do mesmo pensamento ao afirmar que a pesquisa bibliográfica é concebida a partir de materiais já publicados.

Conforme Macedo (1994, p. 13) a pesquisa bibliográfica em seu conceito restrito:

É a busca de informações bibliográficas, seleção de documentos que se relacionam com o problema de pesquisa (livros, verbetes de enciclopédia, artigos de revistas, trabalhos de congressos, teses, etc.) e o respectivo

fichamento das referências para que sejam posteriormente utilizadas (na identificação do material referenciado ou na bibliografia final). (MACEDO, 1994, p. 13).

Por sua vez, Vergara (2007, p. 2) destaca que a pesquisa bibliográfica é o meio de investigação que é realizado por meio de material publicado em livros, jornais, revistas e sites na internet que sejam disponibilizados ao público em geral.

A principal vantagem da pesquisa bibliográfica segundo Gil (2016, p. 30) é que ela permite ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente.

A natureza desta pesquisa é aplicada, com abordagem qualitativa que consiste em entender um fenômeno de forma aprofundada. Straus e Corbin (1990) consideram sendo qualitativa qualquer tipo de pesquisa que os dados não sejam obtidos mediante procedimentos estatísticos. (ANTUNES, 2016).

A técnica de pesquisa utilizada neste trabalho foi a documentação, onde Severino (2007, p. 124) nos traz o conceito:

É toda forma de registro e sistematização de dados, informações, colocando-os em condições de análise por parte do pesquisador. Pode ser tomada em três sentidos fundamentais: como técnica de coleta, de organização e conservação de documentos; como ciência que elabora critérios para a coleta, organização, sistematização, conservação, difusão dos conhecimentos; no contexto de realização de uma pesquisa, é a técnica de identificação, levantamento, exploração de documentos fontes do objeto pesquisado e registro das informações retiradas nessas fontes e que serão utilizadas no desenvolvimento do trabalho. (SEVERINO, 2007, p. 124).

A área à qual pertence este trabalho é a área 6; área das Ciências Sociais e Aplicadas. As pesquisas podem ser classificadas segundo a área de conhecimento; o CNPq classifica as pesquisas em sete grandes áreas. (GIL, 2016, p. 26).

Gil (2016) pesquisa aplicada abrange estudos elaborados com a finalidade de resolver problemas identificados no âmbito das sociedades em que os pesquisadores vivem. Para ele, pesquisa aplicada são as pesquisas voltadas à aquisição de conhecimentos com vistas à aplicação numa situação específica.

5 Abordagem sobre a importância do profissional de secretariado executivo na gestão em organizações do terceiro setor

O conceito de gerência geralmente é associado ao sucesso ou fracasso de uma organização. Para Motta (2004), entende-se por gerência, a arte de pensar, de decidir, de agir, de fazer acontecer e de obter bons resultados que podem ser previstos, definidos, analisados e avaliados, e, que devem ser alcançados através de pessoas numa interação humana constante.

As organizações do terceiro setor apresentam características peculiares e exigem dos profissionais que nelas atuam conhecimentos técnicos que garantam seu crescimento e continuidade. Dessa forma, há a necessidade de profissionais especializados no intuito de prestar serviços de qualidade. É o secretário, um dos profissionais presentes e atuante nessa rede de relacionamentos, atuando ao lado do poder decisório. (CORTELLA e MUSSAK, 2009).

Tenório (1997) apresenta alguns problemas enfrentados pela gestão organizacional, dentre esses verifica-se: a centralização de informações, sistema de informações inadequados, escassez de recursos humanos, falta de feedback, enfim percebe-se a inexistência de um planejamento estratégico adequado independentemente de a organização estar inserida em uma empresa ou em uma organização sem fins lucrativos.

Segundo Silva (2009, p. 15):

É comum encontrar organizações sem fins lucrativos que enfrentam dificuldades financeiras diante da escassez de recursos. Contudo, as dificuldades vão além das financeiras, sofrem também com as falhas administrativas e contábeis, pois se preocupam muitas vezes apenas com as exigências legais e esquece um planejamento financeiro, assim como não apresentam um controle eficiente de recursos, levando a tomada de decisões sem uma base segura, o que seria facilitada com uma correta utilização de informações gerenciais. [...] isso acontece porque, muitas vezes, seus gestores são especialistas na atividade fim da entidade, normalmente ligadas a atividades sociais, sendo leigos no que se refere à gestão.

Como nos traz Silva (2009), a maioria das entidades do terceiro setor não tem o conhecimento da importância de uma gestão eficiente que possa auxiliar na tomada de decisão, pelo fato de seus gestores, muitas vezes, não serem especialistas da área e se aterem apenas a atividade fim da organização ou ainda por não terem uma formação acadêmica que lhes ofereça capacidade de desenvolver habilidades e competências gerenciais.

De fato, atuar em organizações do terceiro setor, não é uma tarefa fácil e exige de seus profissionais e, em especial o gestor, habilidades e competências para

lidar com os mais diversos desafios como a falta de recursos financeiros, prazos apertados, acúmulo de tarefas e funções entre os membros, fatores que ultrapassam os limites da boa vontade e, às vezes, ressaltando também, que a falta de recursos está na própria limitação da gestão e de um planejamento eficaz (SANTOS, 2012).

Assim sendo, entende-se que, mesmo que o surgimento de uma organização sem fins lucrativos surja pautado em questões de benevolência, nem sempre o idealizador está capacitado para gerir tal entidade, o que ocasiona uma gestão tipicamente empírica, acarretando prejuízos para essas organizações, uma vez que isso interfere sobre maneira nos seus reais objetivos.

Porto e Bandeira (2006), contribuem dizendo que o processo decisório nas organizações, se fundamenta na essência da habilidade gerencial, em que compete ao gestor decidir a melhor alternativa para cada momento em que se encontra a organização, de modo a garantir os resultados esperados.

As Diretrizes Curriculares Nacionais para o Secretariado Executivo (Resolução da Câmara de Educação Superior nº 3/2005) contemplam o viés da gestão. O parágrafo único do artigo terceiro apresenta:

O bacharel em secretariado executivo deve apresentar sólida formação geral e humanística, com capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada, ser apto para o domínio em outros ramos de saber, desenvolvendo postura reflexiva e crítica que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas, com observância dos níveis graduais de tomada de decisão, bem como, capaz para atuar nos níveis de comportamento microorganizacional, mesoorganizacional e macroorganizacional (BRASIL, 2005).

Este documento deixa claro o perfil gerencial esperado pelo profissional de secretariado executivo. É indispensável, que esse profissional esteja ciente do papel que assume no ambiente organizacional, em que a resiliência, a polivalência, o comprometimento, o bom senso na tomada de decisão e o empenho no desenvolvimento constante de novas competências configuram-se como elementos imprescindíveis.

Considerando o que foi exposto, Drucker (1995), destaca que gestores com sólida formação e domínio de técnicas administrativas, tornam as práticas e políticas organizacionais no terceiro setor mais sistematizadas, articuladas e voltadas ao cumprimento dos objetivos propostos pelas instituições sociais.

6 Considerações Finais

Com base no que foi pesquisado, pode-se tecer algumas considerações sobre o campo de atuação do secretário executivo. Em busca de uma melhor qualificação, houve grandes conquistas e avanços em sua formação acadêmica, onde profissionalmente galgou espaços em cargos de confiança e de gestão nas organizações.

Este profissional acompanhou também as mudanças no contexto organizacional e tecnológico, passando a assumir papel gerencial e realizando atividades antes restritas aos diretores e administradores, como: tomada de decisões, gerenciamento de conflitos, acompanhamento e condução de pessoas, além do planejamento, organização e controle dos processos.

Este estudo abordou as origens da profissão de secretariado executivo, bem como sua evolução em termos de técnicas, competências, atribuições e formação do perfil gerencial. Mostrando assim, as possibilidades desse profissional em realizar a função de gestor nos mais diversos tipos de organizações. Pois, a atuação deste profissional aponta para uma gestão que vai além das funções administrativas.

Entende-se que, a partir das diretrizes curriculares para o curso de secretariado executivo, os cursos de graduação têm condições de proporcionar aos acadêmicos conhecimentos e técnicas que os auxiliam a desenvolver competências que os habilitam ao exercício da gestão.

O recorte teórico deste trabalho foi definido considerando o contexto brasileiro de atuação do profissional de secretariado executivo, no sentido de demonstrar por meio de conceitos, acerca do campo da gestão, que o secretário executivo possui competências que o tornam apto para atuar no gerenciamento de uma organização, a saber organizações do terceiro setor.

Esta investigação teve por objetivo principal identificar os possíveis desafios da gestão secretarial enfrentados pelo profissional de secretariado executivo em organizações do terceiro setor, uma vez que esse segmento da economia apresenta características peculiares.

No que diz respeito aos objetivos específicos, estabelecidos como elementos auxiliares na busca em atender ao objetivo maior deste trabalho; tem-se: Evidenciar o que caracteriza a gestão secretarial; Apresentar as competências inerentes ao perfil do secretário executivo; Ressaltar os campos de atuação do secretário

executivo e Entender o que é o terceiro setor. Considerando, os teóricos consultados e as informações obtidas, esses objetivos específicos foram contemplados.

A pesquisa desenvolvida foi de caráter bibliográfico, mas para futuros trabalhos, sugerem-se pesquisas de campo, com profissionais da área de secretariado, com o objetivo de ampliar e aprofundar o entendimento sobre a temática levantada.

Referências

ALBUQUERQUE, Antônio Carlos Carneiro. **Terceiro Setor: história e gestão de organizações**. São Paulo: Summus, 2006.

ALVES, Mário Aquino. **Terceiro Setor: as origens do conceito**. Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Administração - ANPAD. Bahia, 2002.

_____. **A. Contabilidade do terceiro setor**. 1 ed. Porto Alegre: Sagah, 2019.

ANTUNES, Chussy Karlla Souza. et al. **O Conhecimento Científico em Secretariado Executivo: Reflexão sobre a Produção Acadêmica da Área Secretarial**. Paraíba: Ideia, 2016.

BRANDÃO, H.; Guimarães, T. (2001) **Gestão de competências e gestão de desempenho: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo constructo?** Revista de Administração de Empresas (Vol. 41, n. 1, pp. 8-15).

BRASIL. Câmara de educação superior. **Resolução nº3, de 23 de junho de 2005**. Diretrizes curriculares nacional dos cursos de graduação em executivo. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF, nº121, 27 jun. 2005, Seção 1, p. 79-80.

BRASIL. Lei de Regulamentação da Profissão. **Lei nº 9261, de 10 de janeiro de 1996**. Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências. Disponível em: https://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_lei_regulamentacao.html. Acesso em: 17 de mar. 2023.

BRASIL. Constituição (1998). **Lei n 9.608, de 18 de fevereiro de 1998**. Dispõe sobre o serviço voluntário e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9208.htm. Acesso em 17 mar. 2023.

_____. Constituição (1988). **Lei n. 7.377, de 30 de setembro de 1985**. Dispõe sobre exercício da profissão de Secretário, e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7377.htm. Acesso em: 17 mar. 2023.

BRUNO, Ivone Maria. **O poder de influência do profissional de Secretariado no processo decisório das organizações**. 2006, 137 p. Dissertação (Mestrado em Administração) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2006.

CABRAL, E. H. S. **Terceiro Setor: gestão e controle social**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2015. Disponível em: https://www.google.com.br/books/edition/TERCEIRO_SETOR_Gestao_e_controle_social/AD9nDwAAQBAJ?hl=ptBR&gbpv=1&dq=ELOISA+HELENA+DE+SOUZA+CABRAL,+TERCEIRO+SETOR+2017&printsec=frontcover. Acesso em 20 mar. 2023.

CAMARGO, M. *et al.* **O perfil do profissional de secretariado executivo frente às organizações que praticam a responsabilidade social.** Revista de capital Científico, Paraná. Vol. 13, n. 12 – abr./jun. 2013.

CASTELO, Márcia Janaína. **A formação acadêmica do profissional de secretariado executivo.** 2007, 149 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Secretariado Executivo) - Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2007.

CORTELLA, MARIO SERGIO; MUSSAK, EUGENIO. **Liderança em foco.** Campinas, SP: Papirus 7 Mares, 2009.

CAZZOLATO, N. K. **As Dificuldades de Gestão das Organizações Não-Governamentais.** Revista da Faculdade de Administração e Economia, Brasil, 1, nov. 2009. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/ReFAE/article/view/1287/1300>. Acesso em: 16 mar. 2023.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, DF: Senado Federal, 2016. 496 p. Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf. Acesso em 17 de mar. de 2023.

DRUCKER, P. F. **Administração de organizações sem fins lucrativos** - princípios e práticas. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1995.

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

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5 ed. - São Paulo: Atlas, 2016.

FUCHS, M. R. et al. **Novo manual do terceiro setor.** São Paulo: Paulus, 2014.

LAURINDO, A. S. C. **O papel do terceiro setor na efetivação dos direitos sociais no Brasil: 1988 a 2006.** 2010. Dissertação (Mestrado em Direito) - Faculdade de Direito de Campos. Campos dos Goytacazes, 2010. Disponível em: [AmandaSilva\(dominiopublico.gov.br\)](http://AmandaSilva(dominiopublico.gov.br)). Acesso 20 mar. 2023.

LIMA, Tatiana. **Voluntariado: Impacto na construção de uma sociedade melhor.** 2004, 64 p. Monografia (Especialização em Gestão). Universidade Católica de Pernambuco.

MACEDO, Neusa Dias. **Iniciação a Pesquisa Bibliográfica: Guia do estudante para a fundamentação do trabalho de pesquisa.** 2 ed. revista. São Paulo: Edições Loyola, 1994.

MANZIONE, S. **Marketing para o Terceiro Setor: Guia prático para implantação de marketing em organizações filantrópicas.** São Paulo. Editora Novatec, 2006.

MARTINS, P. L. et al. **A contabilidade do terceiro setor: o caso Anália Franco.** In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA; 8. 2011. Anais, 2011.

Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos11/6014267.pdf>. Acesso em 20 mar. 2023.

MOREIRA, K. & Olivo, L. (2012) **O profissional de Secretariado Executivo como mediador de conflitos**. Revista de Gestão e Secretariado (Vol. 3. n. 1).

MOTTA, Paulo Roberto. **Gestão contemporânea: a ciência e a arte de ser dirigente**. 15 ed. Rio de Janeiro: Record, 2004.

NONATO JUNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das Ciências da Assessoria**. Fortaleza, CE: Expressão Gráfica, 2009.

OLIVEIRA, G. J. de. **Terceiro Setor Empresas e Estado- Novas Fronteiras entre o Público e o Privado**. Belo Horizonte. Editora Fórum, 2007.

PORTO, M. A. G.; BANDEIRA, A. A. **O processo decisório nas organizações**. In SIMPEP. 13. Bauru, SP, Brasil, 6 a 8 de novembro de 2006. Disponível em: http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/980.pdf. Acesso em: 26 abr. 2023.

PRODANOV, C.C; FREITAS, E.C. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e técnicas de pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2 ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado: do escriba ao web writer**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SANTOS, Mozana Amorim. **Gestão de Voluntariado: um desafio da Gestão de Pessoas**. São Paulo, 2007. Disponível em: <http://www.institutofonte.org.br>. Acesso em: 17 mar. 2003.

SANTOS, Suely Xavier. **Organizações do Terceiro Setor**. Livro-Texto Ead. Natal: EdUnp, 2012.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 23 ed. - São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, C. E. G. Gestão, legislação e fontes de recursos no terceiro setor brasileiro: uma perspectiva histórica. **Revista de administração pública**, v. 44, n. 6, p. 1301 - 1325, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/dmgXfwLTwhKpbCpHxgnpqcx/?lang=pt>. Acesso em: 20 mar. 2023.

SILVA, Viviane da. **Demonstrações contábeis e obrigações tributárias em uma instituição do terceiro setor**. 2009. 79 fls. Monografia (Ciências Contábeis) – Departamento de Ciências Contábeis, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

TENÓRIO, Fernando G. (org.). **Gestão de ONGs: Principais Funções Gerenciais**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1997.

VEIGA, Denize Rachel. **Guia de secretariado: técnicas e comportamento**. 2a Ed. São Paulo: Érica, 2007.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

Zarifian, P. (2003) **O modelo da competência: trajetória, desafios atuais e propostas**. (2a ed.). São Paulo: Editora Senac.