

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO PAULO – FATEC-SP
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM
AUTOMAÇÃO DE ESCRITÓRIOS E SECRETARIADO

A ATUAÇÃO DA SECRETÁRIA EXECUTIVA DA GERAÇÃO Y
E SUAS CARACTERÍSTICAS

Cleyton Alves de Siqueira
Luana Caroline Correia

Orientadora:
Ma. Cáthia Lima Petroni

São Paulo
2014

Cleyton Alves de Siqueira

Luana Caroline Correia

A ATUAÇÃO DA SECRETÁRIA EXECUTIVA DA GERAÇÃO Y E SUAS CARACTERÍSTICAS

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC
apresentado como exigência parcial para
obtenção do título de Tecnólogo em Automação
de Escritórios e Secretariado pela FATEC-SP.

Orientadora:

Ma. Cáthia Lima Petroni

São Paulo

2014

FICHA ELABORADA PELA BIBLIOTECA NELSON ALVES VIANA
FATEC-SP / CEETEPS

- C824a Correia, Luana Caroline
A atuação da secretária executiva da geração Y e as suas características / Luana Caroline Correia, Cleyton Alves de Siqueira.
– São Paulo : Fatec-SP, 2014.
107 f. : grafs.
- Orientador: Cáthia Lima Petroni
Trabalho de conclusão de curso (graduação) - Faculdade de Tecnologia de São Paulo, Automação de escritório e secretariado, 2014.
1. Secretariado 2. Geração y. 3. Gestão empresarial. 4. Gestão de pessoas. I. Siqueira, Cleyton Alves de. II Petroni, Cáthia Lima III. Faculdade de Tecnologia de São Paulo. IV. Título.

Cleyton Alves de Siqueira

Luana Caroline Correia

A ATUAÇÃO DA SECRETÁRIA EXECUTIVA DA GERAÇÃO Y E SUAS CARACTERÍSTICAS

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC
apresentado como exigência parcial para
obtenção do título de Tecnólogo em Automação
de Escritórios e Secretariado pela FATEC-SP.

Data: ____/____/____

Avaliador (a)

Prof.^a Mestre Cáthia Lima Petroni

AGRADECIMENTO

Agradecemos primeiramente a Deus, por sua bondade de nos sustentar a cada dia, e nos ajudar a enfrentar os obstáculos da vida, pois sabemos que sem a sua ajuda não teríamos conseguido. Agradecemos aos nossos familiares que nos apoiaram nos momentos mais difíceis, servindo de apoio e alavanca para concluirmos este curso e nos auxiliaram com conselhos para prosseguirmos, sem nos entregar ao pessimismo, nos fazendo acreditar em nossa capacidade. Agradecemos aos professores que nos acompanharam, ao longo deste curso, ficando como grande lembrança em nossa carreira profissional, grandes exemplos de profissionais que, em conjunto contribuíram para a nossa formação intelectual e nos proporcionaram conhecimentos que nos possibilitaram uma nova perspectiva sobre o mundo. Agradecemos a todos aqueles que acreditaram e que de alguma forma ajudaram para que este trabalho fosse concretizado.

“O sucesso é soma de pequenos esforços -
repetidos dias sim, e no outro dia também.”

Robert Coller

RESUMO

Atualmente, no mundo da globalização, o mercado de trabalho conta com a participação de até quatro gerações: geração dos veteranos, geração *Baby Boomers*, geração X e a geração Y. Portanto, as equipes das corporações são compostas, por diferentes gerações, gerações com divergentes características e habilidades, sobretudo a geração Y, classificada como fruto de uma época de grandes avanços tecnológicos e prosperidade econômica, esta geração é identificada como aquela que cresceu estimulada por atividades e realização de tarefas múltiplas. Não obstante, com foco na profissão de secretariado executivo, o presente trabalho teve como meta analisar, qual a atuação da geração Y na classe secretarial, identificando o perfil profissional, o interesse dos jovens na profissão, pois se observa que, o número de pertencentes a essa geração é bem significativo nas grandes corporações e nos cursos de secretariado, sendo assim, os representantes futuros da profissão. O trabalho de graduação faz referência à história da profissão de secretariado e o estudo das gerações, também aborda o perfil atual do profissional de secretariado e apresenta os dados da amostra da pesquisa de campo. Quanto à técnica de pesquisa utilizou-se a de natureza bibliográfica, por meio de livros e materiais online como: revistas, artigos, sites entre outros.

Palavras-chave: Secretariado, Geração Y, Globalização, Gestão empresarial, Gestão de pessoas.

ABSTRACT

Currently, in the world of globalization, the labor market with the participation of up to four generations: generation of veterans, baby boomers generation, generation X and generation Y. Therefore, teams of corporations, are composed by different generations, generations with different characteristics and abilities, especially generation Y, classified as the result of a time of great technological advances and economic prosperity. This generation is identified as one that grew stimulated by activities and multitasking. Nevertheless, focusing on executive secretarial profession, this study aimed to analyze the role of generation Y in the secretarial class, identifying the professional profile, young people's interest in the profession, because it is observed that the number of people belonging to this generation is significant in large corporations and secretarial courses, so they are future representatives of the profession. This graduation project refers to the history of the secretarial profession and the study of generations, also addresses the current profile of the secretarial and presents sample the field survey sample. As to the research technique, the one used was of literature nature through books and online material as magazines, articles, and other sites.

Keywords: Secretarial Course, Generation Y, Globalization, business management, people management.

SUMÁRIO

| | |
|---|-----|
| 1 INTRODUÇÃO | 12 |
| 2 A JORNADA HISTÓRICA DA PROFISSÃO DE SECRETARIADO | 15 |
| 2.1 A presença do profissional de secretariado na Grécia antiga e no Império Romano..... | 18 |
| 2.2 Império Romano..... | 19 |
| 2.3 O desenvolvimento da profissão de secretariado, na Idade Média. | 19 |
| 2.3.1 Revolução Industrial..... | 20 |
| 2.4.1 O Perfil profissional da Classe secretarial e o Estudo das gerações ao longo das décadas. (Década de 50 – 90). | 24 |
| 2.4.2 Década de 50 – A Geração <i>Baby Boomers</i> | 24 |
| 2.4.3 Década de 60 e 70 - Geração X..... | 25 |
| 2.4.4 Década de 80 e 90 - Geração Y..... | 28 |
| 2.6 O estudo das gerações no Brasil | 32 |
| 2.7 Considerações finais do capítulo primeiro..... | 33 |
| 3 O PERFIL SECRETARIAL NA ATUALIDADE..... | 35 |
| 3.1 A globalização e as novas competências da classe secretarial | 43 |
| 3.2 O Perfil Y e as técnicas de secretariado no mundo moderno..... | 50 |
| 3.3 A formação acadêmica da geração Y | 57 |
| 3.4 Divergências no âmbito empresarial e o crescimento demográfico. | 61 |
| 3.5 O profissional de Secretariado como gestor de pessoas. | 68 |
| 3.6 Considerações finais do capítulo segundo | 74 |
| 4. INTRODUÇÃO À PESQUISA..... | 77 |
| 4. 1. Abordagem..... | 80 |
| 4. 2. Identificação e seleção da amostra | 81 |
| 4. 3. Período e divulgação..... | 83 |
| 4.4. Dados da amostra | 83 |
| 4.5 Análise da pesquisa | 89 |
| 5 CONCLUSÃO..... | 102 |
| 6 REFERÊNCIA BIBLIOGRAFICA..... | 104 |

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|--|-----|
| Gráfico 01 – Regionalidade | 83 |
| Gráfico 02 – Gênero..... | 84 |
| Gráfico 03 – Faixa etária | 85 |
| Gráfico 04 – Atuação no mercado de trabalho – níveis de atuação. | 86 |
| Gráfico 05 – Escolaridade. | 87 |
| Gráfico 06 – Relação com a Categoria Secretarial | 88 |
| Gráfico 07 – Você tem conhecimento dos estudos das gerações? | 89 |
| Gráfico 08 – Critério utilizado na classificação da geração | 90 |
| Gráfico 09 – Em algum momento já ocupou posição de chefia?..... | 91 |
| Gráfico 10 – Atualmente, em sua profissão qual é a geração mais atuante? | 92 |
| Gráfico 11 – Fator que levou esta geração ter maior atuação na categoria | 93 |
| Gráfico 12 – Remuneração e benefícios. | 95 |
| Gráfico 13 – Cargo e remuneração, para área ou carreira que se formou. | 96 |
| Gráfico 14 – Ambiente de trabalho agradável e dinâmico..... | 97 |
| Gráfico 15 – Posição hierárquica e status..... | 98 |
| Gráfico 16 – Quais são os valores que você busca no ambiente profissional? | 99 |
| Gráfico 17 – Como você classifica seu atual ambiente de trabalho? | 100 |
| Gráfico 18 – Você costuma ver seus colegas de trabalho como? | 101 |

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

| | |
|---|----|
| Figura 1 - Comparativo entre o comportamento das gerações_ | 31 |
| Figura 2 - Comparativo - Perfil anterior e atual da profissão | 42 |
| Figura 3 - Pirâmide etária no trabalho. | 67 |
| Figura 4 - Como gerenciar os conflitos das gerações. | 67 |

1 INTRODUÇÃO

O homem tornou-se objeto de seu próprio esforço, por meio do trabalho fez-se o homem, além de modificar a natureza e a dispor a seu favor, a espécie tornou-se ferramenta de si mesmo, construindo sua própria identidade e deixando a sua marca ao longo das gerações. Não há dúvida, de que os perfis de trabalhadores disponíveis no mercado se tornaram mais variados, em todos os sentidos, de acordo com o contexto histórico, o ambiente de atuação e o avanço dos meios tecnológicos. Também as revoluções e conquistas na história da humanidade exigiram e possibilitaram a cada geração, distintas ferramentas para a superação de dificuldades, administração do seu tempo/espço, acúmulo e obtenção de experiências, variadas capacidades de lidar com conflitos, habilidades de facilitar sua convivência, como conseguir confrontar e superar tudo o que parece um desafio intransponível.

Não obstante, para compreender o comportamento de cada ser, vale ressaltar a geração a que pertence e a época que vivenciou, a forma como o indivíduo foi educado e inserido no mundo globalizado, ressaltando o mercado de trabalho, pois é este o ambiente que se observa o estilo, os valores e habilidades de cada geração com maior evidência. Sendo o ambiente no qual cada geração constrói o seu perfil profissional e o seu leque de experiências no mundo corporativo.

Assim como ilustra Lombardía, Stein e Ramón Pin (2008, p, 01) na afirmação:

“Só compreendendo o contexto em que seus membros [de cada geração] cresceram as tendências culturais às quais tiveram expostos e as mudanças políticas e sociais por que passaram será possível compreender o que os motiva e o que são capazes de oferecer.”

Atualmente influenciadas por um novo paradigma, um dos maiores desafios das empresas modernas é compreender, as motivações e o perfil profissional de uma geração jovem, com peculiares valores e objetivos. Conhecida como geração Y, essa geração é composta por pessoas que nasceram entre o início da década de 80 e meados da década de 90. A geração que nasceu presenciando grandes avanços tecnológicos, tendo maior destaque a internet e os mais variados meios de comunicação.

O comportamento destes jovens tem despertado e exigido maior atenção, da área de recursos humanos das empresas que buscam valorizar os seus colaboradores, atrair, reter novos talentos profissionais e adquirir destaque no âmbito mercadológico. Geralmente, definidos como “voláteis” por empresas mais tradicionais, hoje os profissionais desta geração são também reconhecidos como talentos e ponto de partida para a inovação.

Além do forte impacto e desafio que o aprimoramento da tecnologia vem trazendo as empresas, a busca de uma relação harmoniosa no ambiente de trabalho é também um dos desafios com os quais os gestores precisam lidar, pois, o conflito entre distintas gerações pode comprometer o clima organizacional, já que o presente âmbito empresarial está marcado com a participação de diferentes gerações que atuam no mesmo ambiente, profissionais que se aposentam cada vez mais tarde e novos ingressantes no mercado. Profissionais esses, com distintos perfis.

Referente ao objetivo, o presente trabalho teve como meta analisar, qual a atuação da geração Y na classe secretarial, identificando o perfil profissional desta geração e como a geração Y que atua na área secretarial está revolucionando ou modificando a cultura organizacional e seu ambiente de trabalho.

Despertou-se o interesse em fundamentar, discorrer e mesclar o tema geração Y e a classe secretarial, ao analisarmos que contemporaneamente, adjetivados como grandes revolucionários no mercado de trabalho, a geração Y tem sido objeto de estudo de diversas áreas do conhecimento, apresentando uma nova forma de ser e agir na sociedade. Deste modo, o conjunto das informações pesquisadas neste trabalho acadêmico, busca mesclar o perfil da geração Y e o seu reflexo na profissão de secretariado executivo. Devido as suas características relacionadas com o ritmo acelerado das mudanças, grau de interatividade e o acesso à informação, pois, o número de pertencentes a essa geração é bem significativo nas grandes corporações e nos cursos de secretariado, sendo assim, os representantes futuros da profissão.

Abordando um tema de grande valor que serve principalmente, como uma grande ferramenta para a gestão das empresas, pois, com a integralização e sinergia de todos os setores da empresa, desenvolve-se um bom clima organizacional e uma administração de destaque, de forma planejada, organizada, bem dirigida e controlada. Alavancando assim, o sucesso organizacional e permitindo a conquista de ótimos resultados. Considerando tais observações e

aspectos, o presente trabalho pretende investigar, o perfil e a atuação da geração Y na profissão de secretariado executivo, identificando as mudanças organizacionais da empresa e os impactos da chegada desta nova geração no mercado, para que por meio da compreensão das características dos novos profissionais de secretariado, as organizações possam realizar uma boa administração de pessoas buscando os pontos de convergência, entre os seus colaboradores, já que o profissional de secretariado precisa conhecer e interagir com todas as áreas da organização.

O problema destacado é o conflito entre as distintas gerações no desempenho da profissão de secretariado executivo. Quanto à técnica de pesquisa foi utilizada a natureza bibliográfica, por meio de livros, materiais online como: revistas, artigos, sites etc. Estabelecendo uma base comparativa entre a opinião de diversos autores especializados no estudo das gerações, área de secretariado, gestão de pessoas e administração empresarial, fundamentando e concatenando tais autores de modo a evidenciar a questão trabalhada. Como parte prática, foi realizado, uma pesquisa de campo, por meio de um questionário disponível online ao público alvo (profissionais de secretariado que estudam ou trabalham na área).

O trabalho de graduação, está organizado em três capítulos, o capítulo primeiro faz referência à jornada histórica, da profissão de secretariado e o estudo das gerações, o capítulo segundo remete ao perfil do profissional de secretariado na atualidade, as novas técnicas e competências, também o perfil profissional da geração Y. Por fim, o capítulo terceiro apresenta os dados da amostra da pesquisa de campo, composta por dez perguntas, realizada com profissionais da área e aspirantes à profissão.

2 A JORNADA HISTÓRICA DA PROFISSÃO DE SECRETARIADO

Este capítulo aborda os registros históricos da profissão de secretariado executivo, por meio de uma retrospectiva de fatos que contribuíram significativamente para o seu progresso e desenvolvimento; todavia apresenta o estudo das gerações, considerando as gerações nascidas, após a primeira guerra mundial e relaciona tal estudo com a evolução do perfil da classe secretarial, por meio da identificação de características do comportamento de cada qual.

Assim, averiguando registros antecedentes na história de grandes civilizações, sobretudo na história do comércio e das relações pessoais, a Idade Antiga é anunciada como a época na qual se originou a profissão secretarial, iniciada pelos escribas¹, no antigo Império Egípcio. Por meio de pesquisas históricas, se analisa que a profissão sempre esteve presente e pode ser ilustrada como uma das mais antigas profissões já retratadas em toda a Idade Antiga.

Estudiosos afirmam que a etimologia da palavra “secretária” possui origem no latim e é derivada dos seguintes termos: *secretarium* (lugar retirado); *secretum* (lugar retirado, retiro); *secreta* (particular/segreto). Acredita-se que com o decorrer do tempo, sucederam mudanças tanto na grafia, como em parte no significado, resultando assim, a palavra secretária. Mas no que se diz respeito à origem do nome do cargo, Grion² (2008, p. 15) discorre: “o *secretarium*, do latim,” é aquele que guarda segredos “”.

Perante tais associações, atualmente considera-se que as práticas e habilidades secretariais exigidas no mercado são similares com as funções praticadas em antigos ofícios exercido ao longo do tempo. As práticas atuais são identificadas inicialmente nos primórdios da história da humanidade, nas primeiras transcrições que se remetem aos tempos dos faraós e conduzem a concatenar o princípio desta profissão a antiga classe profissional dos escribas, no que diz respeito a cargos, cujas atribuições consolidaram as primeiras atividades, atribuições e responsabilidades da profissão no Antigo Egito. Assemelhando-se principalmente nas funções tais como: administrar, arquivar, escrever, ler, redigir, calcular, gerir processos e assessorar dirigentes.

Porém, não se sabe precisamente quando e onde se iniciou os trabalhos com

¹ Na Antiguidade, pessoa encarregada de escrever, como copista, secretário ou redator. Dicionário On-Line Português <http://www.dicio.com.br>

² Consultora empresarial e autora de diversos livros de temática secretarial.

funções secretariais, mas acredita-se que a sua origem e desenvolvimento, começou nas civilizações egípcia e romana. Recorrendo a história da humanidade, na atuação dos escribas considera-se o nascimento do ofício secretarial, por volta do séc. IV antes de Cristo, assim apresentado e detalhado por Natalense (1995 1998), bem como por Sabino e Rocha (2004). Isto se evidencia quando se observa os tempos remotos destes grandes impérios e governos, a importância das atividades de característica secretarial, no que diz respeito à necessidade de documentação e dentre outras atividades desta natureza, como por exemplo: o auxílio para administrar, registrar, assessorar e atender assuntos importantes. Assim como afirma Natalense³:

“O antepassado do profissional secretário foi o escriba-profissional de atuação destacada em toda Idade Antiga, junto aos povos que desenvolveram a escrita e o comércio”. (NATALENSE, MARIA LIANA, p.4, 1998).

Respeitados pela grande importância no Império, os escribas, podem ser considerados os secretários do mundo antigo. Segundo Gasparetto⁴ (2009), os mesmos eram provenientes de famílias poderosas e ricas. Tornar-se um escriba necessitava de grande investimento para que aprendessem a ler e escrever, uma vez que a escrita era ferramenta exclusiva de uma profissão, também para que dessem conta de um pesado trabalho administrativo. Os escribas registravam todos os acontecimentos do Império, redigiam sobre a vida dos Faraós, redigiam documentos administrativos, leis, normas de conduta e recolhiam os impostos.

Os escribas eram de suma importância para o Império, pois devido ao vasto conhecimento, ocupavam cargos e funções variadas. Além disso, colaboraram para a perpetuação do conhecimento e da memória das civilizações, pois eram considerados os intelectuais da época e de importância na questão de assessoria, porque acompanhavam os dirigentes políticos e militares nas estratégias de governo e guerra. (NONATO JR, 2009) ⁵.

Assim como a atual profissão de secretariado, numerosas eram as exigências para a carreira, de um escriba no Antigo Egito. “O escriba oriental é o homem que

³ Atuou como Secretária durante 16 anos. Consultora, Instrutora e Autora de vários livros sobre secretariado.

⁴ Doutorando, Mestre, Bacharel, Licenciado em História pela Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF).

⁵ Mestre em Educação pela Universidade Federal do Ceará. Possui Licenciatura Plena em Geografia pela Universidade Estadual do Ceará. Bacharelado em Secretariado Executivo pela Universidade Federal do Ceará.

domina a escrita, faz as contas, classifica os arquivos, redige as ordens, aquele que é capaz de recebê-las por escrito e, que, por conseguinte, é naturalmente encarregado da sua execução.” (MARROU, 1966 apud NATALENSE, 1998, p.4).

Quanto à organização social na visão de Cotrim⁶ (2005), o faraó era o rei supremo do Egito, grande chefe político considerado um deus vivo, ocupando o primeiro lugar, estava no topo da pirâmide social do Império Egípcio, em segundo lugar estava os sacerdotes, em terceiro lugar ou camada social se localizavam os escribas. Como intelectuais possuíam cargos de confiança, tais como: dirigentes do Estado ou de senhores da nobreza. Por último na classe social, integrando a massa da população, estavam os agricultores, classe essa que era sobrecarregada com impostos pelo monarca e que não desfrutava de privilégios. Podendo assim se evidenciar o status social da posição de Escriba na época. Cotrim (2005).

Na obra “*Egypte ancienne*”, no tocante à profissão de escriba, discorre o egiptólogo francês YOYOTTE⁷:

“Desfrutavam de gratificações proporcionais à sua posição na hierarquia (era ampla a variação dessas remunerações, pelo menos na XII dinastia): doações de terras, salários em mantimentos, benefícios sacerdotais deduzidos dos rendimentos regulares dos templos e das oferendas reais, donativos honoríficos ou presentes funerários recebidos diretamente do soberano. Os mais graduados viviam em grande estilo neste mundo e no outro, e sua riqueza, sem falar da sua influência, dava-lhes poderes de patronagem.” (YOYOTTE JEAN, p. 44-55 1965 – Tradução nossa).

A seguir pela cultura dessa antiga civilização, como uma sociedade de difícil mobilidade e altamente hierarquizada, as situações sociais e as profissões no Egito Antigo eram transmitidas por hereditariedade, de pai para filho. Assim, ao nascerem em uma das classes sociais existentes, as pessoas estavam determinadas a pertencerem para sempre a essa classe, já que se esperava que o filho seguisse a profissão e o enquadramento social de seu pai e não havia a ideia de ascensão social. (GASPARETTO, 2009).

Condizente com a visão de Sabino & Rocha (2004), devido à especialização da profissão, poderíamos historicamente denominar que os escribas foram os primeiros secretários que deram formação a uma classe muito importante da Era Egípcia. Eles detinham a exclusividade na carreira de serviço público ou mesmo

⁶ Mestre em Educação, Arte e História da Cultura pela Universidade Mackenzie. Professor de História graduado pela Universidade de São Paulo (USP-SP).

⁷ Egiptólogo francês, titular da cátedra de Egiptologia no Collège de France de 1992 a 2000.

como administradores de propriedades, já que dispunham de grande conhecimento em processos administrativos gerais, matemática e contabilidade. Por vezes, possuíam conhecimentos em áreas específicas como agrimensura, mecânica e desenho arquitetônico.

2.1 A presença do profissional de secretariado na Grécia antiga e no Império Romano.

A origem do secretariado também tem fragmentos na antiga Dinastia Macedônica, época em que Alexandre Magno⁸ reinava. "Alexandre Magno cercava-se de secretários que serviam tanto na composição de seus exércitos quanto nos registros escritos de suas conquistas". (SABINO & ROCHA, 2004).

No tocante a história da profissão, de acordo com a Federação Nacional das Secretárias e Secretários (FENASEC, 2008)⁹ ao contrário do Egito, que também atribuía aos seus sacerdotes funções próximas com as do âmbito secretarial, na Grécia Antiga o lado religioso não possuía a mesma consideração ou status e geralmente na Grécia os secretários eram pessoas que constituíam espécie de confraria de letrados, pessoas das altas castas, influentes, e por sua vez, grande parte era composta por escritores, filósofos ou outros cargos de grande importância. Natalense (1998, p. 5) igualmente declara que na Grécia Antiga, os escribas, secretários faziam parte de um privilegiado grupo de pessoas, de letrados.

Do mesmo modo, para Casimiro (2003) a origem do secretariado também é marcada na dinastia de Alexandre Magno, considerando que o cargo de "secretário" era uma posição de prestígio, devido à proximidade com o rei, porém perigosa, pois se tratava de uma posição de coragem, devido aos riscos envolvidos. Além de desempenhar tarefas de aspectos administrativos, deveriam desenvolver habilidades militares, como o manuseio de uma espada.

Não obstante, os escribas na Grécia Antiga perderam seu prestígio, pois, com o desenvolvimento da democracia a população começou a ter acesso às técnicas de escrita e leitura. E no fim da hegemonia grega, lendas contam que Alexandre Magno (ou Alexandre o Grande), tinha sempre consigo um ajudante que registrava os seus

⁸ Alexandre III Magno ou Alexandre, o Grande, rei da Macedônia (336-323 a.C.), conquistador do Império Persa, foi um dos mais importantes militares do mundo antigo.

⁹ Federação Nacional das Secretárias e Secretários (FENASEC). Entidade Sindical de segundo grau, de direito privado, sem fins lucrativos, criada em 1988, Curitiba, Paraná.

feitos, suas vitórias e derrotas das guerras, também o mesmo deveria lutar ao seu lado nos combates. Assim ficou registrado, que unicamente em uma campanha, para conquista de territórios na Ásia, Alexandre Magno perdeu 43 secretários. (FENASEC, 2008).

Em sua obra a “Secretária do futuro”, Natalense faz a seguinte citação:

“Com o advento da democracia, que proporcionou ao povo facilidades para aprender a ler e a escrever – instrumentos de liberdade intelectual, de igualdade social e econômica, de progresso e de controles cívicos – seu prestígio sofreu restrições, ou melhor, adquiriu novas roupagens.” (OLIVEIRA, 1993 apud NATALENSE, 1998, p.5).

2.2 Império Romano

Ao atingir o ápice de grandes conquistas, na história sobre o Império Romano, encontram-se vestígios da participação dos secretários, portanto ao contrário da Grécia, em sua maioria, os secretários eram escravos e suas condições de trabalho estavam longe das condições prestigiadas de seus colegas de épocas anteriores. Os mesmos trocaram as suas espadas, para adotarem os deveres de simples escribas que eram obrigados a servir os senadores e imperadores e outros nobres de alta hierarquia. (MEDEIROS, 2010).

De acordo com Natalense (1998), no Baixo Império Romano, era comum o uso da palavra secretário e os denominados secretários eram taquígrafos¹⁰. Os secretários eram limitados a serem leitores e meros copistas e por vezes colaboravam na confecção de textos de seus senhores, mas sem nenhum crédito pelo o feito.

2.3 O desenvolvimento da profissão de secretariado, na Idade Média.

Devido à situação em que a Europa se encontrava, o desempenho da profissão diminuiu consideravelmente, mas não chegou a desaparecer. Todavia, na Idade Média a condição correspondia à luta de espadas nas batalhas contra os inimigos e ao trabalho com a escrita. (CASIMIRO, 2003). Durante a Idade Média, secretários viram-se obrigados a novamente lidar com a espada e também com a pena. No entanto um grupo de escribas começou a astuciosamente combater este

¹⁰ Aquele que escreve segundo as normas da taquigrafia; estenógrafo. Taquigrafia, arte de escrever tão depressa como se fala por meio de sinais e abreviaturas; estenografia. Dicionário On-Line Português <http://www.dicio.com.br>

sistema e adotaram o hábito de monges¹¹. Em razão das condições políticas e o domínio da igreja, os monges eram os que atuavam como copistas e arquivistas, deste modo, a função secretarial, ficou na mão dos monges que redigiam e copiavam os textos da igreja. Em meados do século XIV, 70% da classe secretarial possuía origem dos monastérios, sendo todos os profissionais homens. (CAVALCANTE, 2009).¹²

Entretanto, Natalense (1998) ressalta que não existe conhecimento na Idade Média, sobre a presença de secretários, devido fatores socioeconômicos e políticos. Sobretudo, ao recorrermos à História, notamos que a profissão de secretariado, durante muitos séculos, majoritariamente pertenceu a homens e que as mulheres apenas surgiram no cenário da profissão, no findar da Idade Média e por seguinte após Revolução Francesa quando Napoleão Bonaparte¹³, a fim de registrar em cada uma de suas campanhas, os detalhes das batalhas, levou consigo uma mulher para realizar tal feito. Por pressões de Josefina¹⁴, foi demitida e Napoleão contratou um homem para esse fim. (FENASEC, 2008).

Com o decorrer dos anos, marcada por uma série de mudanças econômicas, inicia-se na Europa, a Revolução Comercial, e o secretário aparece novamente no cenário profissional, conforme cita Natalense (1998, p. 6). Mais tarde, com a chegada da Revolução Industrial, sua participação instala-se em uma sociedade dominada por grandes empreendimentos industriais, ressaltando o surgimento da máquina de escrever nos escritórios, sendo um marco ao que se refere na produção de registros e documentos e consequentemente um marco para as profissões envolvidas nesta tarefa.

2.3.1 Revolução Industrial

A revolução Industrial é marcada como a época do surgimento das máquinas, invenções de novos equipamentos e a constituição de uma nova sociedade em meio à produção baseada na retenção de capital, o chamado capitalismo. Por meio da Revolução Industrial, os conceitos de grande parte das profissões sofreram grandes transformações e adaptações. (COTRIM, 2005).

¹¹ Pessoas que guardam a castidade, devotos à religião católica. Dicionário On-line Português <http://www.dicio.com.br>

¹² Graduada em Comunicação Social, Publicidade e Propaganda da (UFPE)-Universidade Federal de Pernambuco.

¹³ Napoleão Bonaparte, líder político e militar durante os últimos estágios da Revolução Francesa.

¹⁴ Cônjuge de Napoleão Bonaparte, Josefina de Beauharnais.

A chegada da máquina de escrever contribuiu bastante para a evolução da carreira do profissional de secretariado, e de acordo com Portela e Schumacher (2006) ¹⁵ no percorrer da segunda fase da Revolução Industrial, por volta de 1860, Christopher Sholes¹⁶ cria a máquina de escrever. E para testar o invento, Lilian Sholes filha do inventor, numa demonstração pública, foi a primeira mulher a datilografar em uma máquina de escrever

Segundo Natalense (1995), a comemoração do dia da secretária está diretamente ligada, com a propagação das máquinas de escrever e seu uso direto pelas secretárias. Por ser a primeira mulher a utilizar uma máquina de escrever, no centenário do nascimento de Lilian Sholes, 30 de setembro de 1850, os fabricantes de máquinas de escrever fizeram diversas comemorações. Entre tais comemorações, um concurso para eleger a melhor datilógrafa, como era e atualmente é conhecida a antiga profissional que operava a máquina para produzir documentos e formulários. Alcançando o sucesso e tornando-se famosos, tais concursos passaram a repercutir anualmente a cada dia 30 de setembro. Também, como muitas secretárias participavam, atribuiu ao dia 30 de setembro a comemoração do “dia das secretárias”. (SINSESP, 2007) ¹⁷.

De acordo, com a Federação Nacional das Secretárias e Secretários executivos (FENASEC), com a hegemonia do capitalismo, o comércio americano recebe uma pioneira do sexo feminino na área de secretariado, em 1877, em Nova Iorque. Retrata-se que a profissional, devido aos dogmas da época, entrou timidamente no escritório, anunciando ser a nova secretária do executivo. Portanto, o executivo enfurecido, logo faz menção em contratar um homem, no lugar da mesma. Porém, acabou cedendo, devido a jovem cair aos prantos e assim, a primeira mulher secretária americana, levou os louros do dia.

Em meados de 1902, estimava-se que havia cerca de 50.000 profissionais de secretariado mulheres, fato que provocou uma série de alterações nos escritórios e na sociedade na época. O salário baixo foi o grande fator, que influenciou o aumento de mulheres trabalhando como secretárias, pois os homens exigiam e recebiam US\$ 50,00 a mais por semana do que as mulheres. (SINSESP, 2007).

Lutando por melhores condições de trabalhos e outros benefícios, as mulheres começaram então a reivindicar salários mais altos. Por outro lado, graças

¹⁵ Autores do Livro: Ferramentas do Secretariado Executivo.

¹⁶ Inventor da Máquina de Escrever.

¹⁷ SINSESP – Sindicato das (os) Secretárias (os) do Estado de São Paulo.

aos esforços coletivos destas pioneiras, os salários subiram para uma média de US\$ 20,00 semanais e grande parte destas profissionais conseguiram obter uma semana de férias, não remuneradas. (FENASEC, 2009).

Não obstante, considera-se que o ingresso definitivo das mulheres no âmbito empresarial, se deu de forma intensa a partir da Revolução Industrial, quando houve grande necessidade de complementação da renda familiar, fazendo com que “forçadamente” fossem introduzidas no trabalho remunerado, sendo obrigadas a aceitarem desempenhar tarefas penosas e mal remuneradas (COTRIM, 2005) ¹⁸.

2.4 Primeira e Segunda Guerra Mundial – Geração dos veteranos.

Considerada por muitos historiadores, como referência no início do século XX, a Primeira Guerra Mundial foi um dos acontecimentos históricos que mais estimulou a integração da mulher nos escritórios. Foi o período no qual a mulher drenou a força de trabalho e começou a substituir o homem, executando atividades secretariais, tarefas executivas e assumindo novas profissões, antes executadas somente por homens, pois devido a guerra havia procura e necessidade e as mulheres responderam ao desafio. (BLACK, 1974). ¹⁹

Após a primeira guerra, as profissionais mulheres não perderam a sua posição, que arduamente fora conquistada no mercado de trabalho. Estima-se que por volta de 1920, havia 1,2 milhões de mulheres desempenhando o cargo de secretárias, datilógrafas e estenógrafas. (SINSESP, 2007). Assim, depois da guerra cresceu a necessidade da participação das mulheres no mundo do trabalho e o papel do secretariado foi consolidado por meio das exigências das funções de assessoria resultantes da nova estrutura organizacional adotada pelas empresas da época.

Todavia, o século XX não foi marcado somente por causa da I Guerra Mundial, ou devido as grandes transformações políticas e econômicas, foi marcado também por meio da presença e transformações comportamentais de uma geração, denominada no estudo das gerações como: a “geração dos veteranos” ²⁰, aqueles que valorizam o comprometimento e a lealdade (valores tais que ajudaram na permanência das mulheres, nos cargos e funções conquistadas na ausência dos

¹⁸ Mestre em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.

¹⁹ Louise Black, autora da Obra: As mulheres e a guerra – A história do século XX - 1974.

²⁰ Pessoas nascidas depois da Primeira Guerra Mundial e durante a Segunda Guerra Mundial.

homens que estavam no conflito, mesmo com o contraposto dos valores da época sobre as funções de homens e mulheres na sociedade).

Essa geração de profissionais cresceu entre as duas guerras mundiais, com uma rígida educação que prezava o respeito para com as hierarquias. No Brasil essa geração cresceu na era da escassez, convivendo com a falta de alimentos, empregos, diálogos, atenção dos pais entre outras coisas. Eles são caracterizados também, como consumidores que evitam o parcelamento e privilegiam as compras à vista, guardam e investem de forma conservadora e sem riscos.

Os veteranos são caracterizados como pessoas cujos valores absolutos da vida são: o trabalho, a família, a moral e o amor à pátria. Seu perfil profissional é traçado como aqueles que sabem aguardar, a hora certa para receberem a recompensa pelo trabalho desempenhado.

Presenciada também pela geração dos veteranos, a segunda guerra mundial foi marcada pela escassez de mão de obra. Da mesma forma, a procura por profissionais do sexo feminino aumentou na medida em que os negócios progrediram e devido à necessidade de mão de obra. Na segunda Guerra aumentou a procura pelo profissional de secretariado do sexo feminino, já que os homens novamente foram enviados, pelos Estados envolvidos, para os campos de batalha (CASIMIRO, 2009).

A participação da mulher, no mundo dos negócios, estava prosperando e por volta de 1945 cresceu a força do trabalho feminino dos seus 14 milhões em 1940, para o significativo número de 20 milhões. A estatística para o ano de 1960 era de 22 milhões. Na atualidade, calcula-se que 42% da população economicamente ativa são do sexo feminino. (SINSESP, 2007).

Devido às duas grandes guerras mundiais, grande foi a escassez de mão de obra masculina, pois os homens estavam alocados em campos de batalha e assim, as organizações com uma estrutura industrial/empresarial desenvolvida não tiveram alternativa senão utilizar a mão de obra feminina em todas as áreas. (COTRIM, 2005).

Após a segunda guerra mundial, em meio às feridas da guerra segundo os estudos de mapeamento das gerações, em meados da década de 40 e 50 nasce outra geração, com novos perfis profissionais – denominados *Baby Boomers*²¹ - Fato

²¹ Aqueles que nasceram em plena explosão de natalidade do pós-guerra – década de 50.

decorrido também em função da explosão de natalidade, no período pós-guerra, quando os soldados retornaram para suas famílias. (OLIVEIRA, 2009) ²².

2.4.1 O perfil profissional da classe secretarial e o estudo das gerações ao longo das décadas. (Década de 50 – 90).

Segundo Esteves²³ (2010), o estudo das gerações surgiu inicialmente com o intuito de mapear o perfil do consumidor de distintas gerações, estudando, características, evoluções e o comportamento dos jovens da atualidade, abrangendo também os jovens de décadas passadas, visando assim, direcionar ações de marketing e publicidade. Portanto o estudo passou a influenciar outras áreas do conhecimento, sobretudo a área de recursos humanos. Além disso, na visão a Federação Nacional das Secretárias e Secretários executivos (FENASEC, 2007), no Brasil, houve também uma incrível evolução no perfil profissional de secretariado que revela características específicas de cada década, pois, esses profissionais acompanharam o ambiente empresarial adaptando-se os paradigmas vigentes.

2.4.2 Década de 50 – A Geração *Baby Boomers*

Com a chegada das multinacionais, nos anos 50, a carreira secretarial era eminentemente feminina. O papel desempenhado pela secretária era de uma simples servente, que dando continuidade ao modelo pós-guerra, limitava a executar apenas algumas das técnicas secretariais, tais como: taquigrafia, datilografia, organização de arquivos, anotações de recados e atendimentos telefônicos. Pertencente à geração *Baby Boomers*, as mulheres da década de 50, começaram a adquirir mais liberdade, trabalhando fora e possuindo o seu próprio dinheiro para comprar seus eletrodomésticos. (ESTEVES, 2012).

Possuindo pouco referencial profissional, as profissionais de secretariado na década de 50, se apoiaram no modelo e réplica do comportamento que adotavam em família: a mulher devia obedecer às ordens, sem possuir a liberdade de expor suas ideias, trazendo para a empresa características, com pouca criatividade e decisão, tornando-se uma mera cumpridora de ordens e que recebia treinamentos somente nas áreas afins (datilografia, arquivamento de documentos, atendimento

²² Autor do Livro – Geração Y: Era das Conexões, tempos de relacionamentos.

²³ Psicóloga, pós-graduada em gestão de pessoas e professora do curso de MBA da FIA.

telefônico e domínio do português). (FENASEC, 2008).

Loiola ²⁴ (2009) pontua que a geração *Baby Boomers* é a aquela em que é atribuída a conquista do direito de ser jovem, que criou o que conhecemos como “*Young lifestyle*”. A juventude revolucionária que provou a liberdade em um amplo sentido e que foi para as ruas manifestar suas insatisfações. Essa geração possuía grande necessidade de provar que tinham grande valor. Foram eles que protestaram contra a Guerra do Vietnã, contra a ditadura militar no Brasil. São marcados como a geração do “deixa que eu resolvo”, pois, para eles era natural colocar o trabalho acima de tudo, inclusive da família e do lazer.

Conger (1998) considera que a geração *Baby Boomers* é composta de pessoas que presenciaram a guerra e os movimentos feministas na luta pelos seus direitos. No que diz respeito às características profissionais os *Baby Boomers* gostam da estabilidade profissional e vestem a camisa da empresa com muita fidelidade e responsabilidade por anos e décadas. Presos nos planos de carreira e níveis hierárquicos, muitos deles atualmente são os presidentes de grandes empresas, possuindo como principal preocupação a busca pela estabilidade no emprego. Eles colocavam a carreira acima de tudo e se adaptam em qualquer organização, porém é uma geração que está saindo do mercado de trabalho. (LOIOLA, 2009).

2.4.3 Década de 60 e 70 - Geração X.

Segundo Oliveira (2009) a geração X é a dos nascidos entre 1960 e 1980. Para Engelmann ²⁵ (2009) é considerável os anos de 1964 a 1977. De acordo com estudo das gerações ao que se refere à cultura comportamental e valores, nasce um novo perfil de jovens, a geração denominada geração X, nascidos entre as décadas de 60 e 70.

De acordo com Lombardia (2008) a tecnologia avançou significativamente deixando grande marcos na juventude da geração X. Tais avanços contribuíram para a aceleração das atividades diárias, promovendo manifestações revolucionárias que originou estilos diferenciados nos modos de viver dos jovens dos anos 60 e 70.

²⁴ Responsável por estudos do comportamento humano, na Revista Galileu.

²⁵ Escritor da Obra - O Futuro da Gestão de Pessoas: como lidaremos com a geração Y?

Os assumidos revolucionários eram os organizadores de manifestações em movimentos estudantis como os “*Hippies*”²⁶ que buscavam direitos iguais para todos. Para Oliveira: “Essa geração é marcada pelo pragmatismo e autoconfiança nas escolhas, e busca promover a igualdade de direitos e de justiça em suas decisões”. (OLIVEIRA, 2009, p.63). No quadro nacional, esses jovens vivenciaram acontecimentos históricos como as “Diretas Já” e com o fim do Regime Militar. A geração X aparece já utilizando os recursos tecnológicos promovidos pela geração precursora. (ENGELMANN, 2009).

Quanto à profissão, as secretárias permaneciam ainda com tarefas menos importantes, como meras assistentes nessa década. Somente em meados dos anos 60 é que se deu início a um movimento da categoria que buscava melhores condições de trabalho, resultando na criação do Clube das Secretárias, no Rio de Janeiro (FENASEC, 2008).

Na década de 70, a conduta da secretária deixa de ser o de uma simples auxiliar e transfigura-se em um papel com uma postura mais profissional, pois a classe secretarial torna-se articuladora das atividades do gestor, dando início nessa década à valorização de sua imagem profissional por parte dos empresários brasileiros. Deixando de ser considerada, como um objeto decorativo ou assistente para tarefas de baixa exigência e competência. (SABINO & ROCHA, 2004).

A partir dos anos 70 a profissão passa a ter nível superior, conscientizando-se da sua verdadeira função. Deste modo, mudanças significativas começaram a ocorrer na profissão, pois nessa década, esse profissional obteve reconhecimento, como um membro ativo na gerência, principiando a sua participação em atividades empresariais mais elaboradas.

Segundo o Sindicato das Secretárias de São Paulo (SINSESP, 2008) as associações de classe em todo o Brasil passaram a dedicar-se na luta da regulamentação da profissão, colaborando na criação de uma nova mentalidade na classe secretarial, ao se enxergarem, não como executor de meras tarefas, mas como profissional competente e recomendado para execução de interesses das organizações.

Ao final da década de 70, a atuação da secretária começa a ganhar respeito e

²⁶ Os hippies (no singular, hippie) eram parte do que se convencionou chamar movimento de contra cultura dos anos de 1970.

prestígio nas organizações e a sua atuação tornar-se mais dinâmica e abrangente, aumentando proporcionalmente os requisitos de formação do profissional de secretariado. (SINSESP, 2008).

No âmbito empresarial e mais amplamente no campo social a geração X é caracterizada geralmente por possuir certas resistências em relação às mudanças e a tudo que é novo, e assim por serem sobremaneira apegados às culturas e rotinas estabelecidas, nas quais tem domínio e conseqüentemente sentindo-se mais segura. Assim, outras características foram observadas nas pessoas dessa geração, tais como: a competitividade, que conquistou a individualidade, ostentação e apego a níveis hierárquicos para demonstrar mérito e valor. (OLIVEIRA, 2009).

Quanto às pessoas pertinentes a essa geração afirma Lombardia:

“São conservadores, materialistas e possuem aversão a supervisão. Desconfiam de verdades absolutas, são positivistas, autoconfiantes, cumprem objetivos e não os prazos e são muito criativos” (LOMBARDIA, 2008, p.4)

Na atualidade, essa geração por sua vez, é a predominante no mercado. Não são favoráveis a padrões tão rígidos, mas possuem certo conservadorismo em algumas questões. Para Lombardia (2008), grande parte são filhos de pais separados que trabalhavam fora, é a geração que presenciou a Guerra Fria, a queda do muro de Berlim, o surgimento da AIDS e as mudanças de conceitos na sociedade.

Oliveira, (2009) pontua como uma geração grandemente influenciada por programas de televisão, que reordenavam e orientavam o modo de viver e agir das pessoas, no quesito de educação e rotina familiar, eles adquiriram um exacerbado consumismo. O valor chave da geração X é que conseguiram estabelecer equilíbrio entre os objetivos de carreira e qualidade de vida. Não priorizavam o trabalho em si, mas sim a carreira. Sendo essa a geração sucessora, que educou a geração atual, a mais recente geração, conhecida como: geração Y.

2.4.4 Década de 80 e 90 - Geração Y.

A geração Y é constituída por indivíduos filhos da geração *Baby Boomers* e dos primeiros membros da geração X e, segundo Lombardia (2008) são as pessoas nascidas entre 1980 a 2000, já para Engelmann (2009) são as que nasceram entre 1978 e 1994.

No mais, a década de 80 é marcada como uma etapa inovadora que adentrou as empresas, o Brasil como outras nações e economias desperta para a dita era da qualidade. E com a busca pela qualidade dos negócios, averiguou-se, que para um bom desempenho, eficácia e eficiência dos serviços que contribuíam para a conquista de metas e crescimento empresarial, era preciso uma administração participativa e ação conjunta de executivo e a secretária. Iniciou-se assim, a divulgação e o treinamento de secretárias e executivos para uma atuação em parceria, construindo uma equipe de dois. (SINSESP, 2007).

Grandes conquistas marcam a carreira da profissão nos anos 80, por meio de muita luta, a categoria adquiriu a regulamentação da profissão, com a assinatura da lei nº 7.377, de 30/09/1985. Após obter reconhecimento perante a lei, a categoria ganhou força, surgindo os sindicatos das secretárias, como no ano de 1988 originou-se a FENASEC - Federação Nacional de Secretárias e Secretários em Curitiba, Paraná. É publicado no dia 07 de julho de 1989, o Código de Ética Profissional, criado pela União dos sindicatos.

De acordo com o SINSESP, para exercer a profissão de Secretariado Executivo no Brasil, segundo as leis da profissão, somente aqueles que possuem níveis técnico e superior. Profissão essa regulamentada por lei desde 1985 (Lei 7.377 de 30 de setembro de 1985 e Lei 9.261 de 11 de janeiro de 1996) e para exercê-la é necessário que o profissional cadastre-se junto à Superintendência Regional do Trabalho (SRT).

O profissional deve ser diplomado no Brasil, com curso superior de secretariado que seja reconhecido pela lei, ou possuir diploma no exterior com curso de secretariado, cujo diploma possa ser revalidado no país. Permite também a lei, que exerça a profissão, os profissionais que não possuam quaisquer diplomas em cursos superiores antes da data de início da vigência da citada lei, comprovando também por meio de declarações de empregadores, o exercício do ofício secretarial durante pelo menos, trinta e seis meses, das atribuições mencionadas.

Para a profissão de secretariado executivo, grandes desafios foram destinados com a chegada dos anos 90. A busca da excelência obrigou os profissionais a redimensionarem a sua atuação, contrapondo e substituindo o perfil da moça elegante, bem vestida e hábil datilógrafa. Assim, cresce a exigência do mercado, então é exigido um perfil profissional, de colaboradores polivalentes e atualizadas que contribuam para a produção de lucros e resultados. (SABINO & ROCHA, 2004).

Na década de 90, o profissional de secretariado abandona o perfil de simples “secretária do chefe”, e assumi o papel de assessora de equipe. Tornando-se uma assessora executante polivalente, a secretária assumiu várias funções, mostrando-se capaz de produzir resultados e ampliar sua área de atuação. Outro diferencial para a profissão foi à exigência da formação acadêmica, sendo assim deixa de ser função para se tornar profissão.

Assim, no ano de 1997, a ONU reconhece a profissão sendo uma das que mais cresce no mundo. (FENASEC, 2008). De acordo com as mesmas Leis, o portador de certificado de curso de Secretariado em nível de 2º grau (ensino médio) ou o portador de certificado de conclusão do 2º grau que, na data de início da vigência da segunda Lei (1996) comprovar o exercício efetivo com duração de no mínimo, trinta e seis meses, pode também exercer a profissão de secretariado.

Segundo Oliveira, (2009) na década de 80, nasce à denominada geração Y, sendo aquela que presenciou em tão pouco tempo, os maiores avanços da tecnologia e conjuntamente diversas quebras de paradigmas no mercado de trabalho. Assim, em um ambiente tão inovador, a mesma se destaca ao apresentar características como capacidade em fazer várias coisas ao mesmo tempo, como ouvir música, navegar na internet, ler os e-mails, entre várias outras que em tese, não atrapalham os seus afazeres profissionais. São considerados como desta geração, os nascidos na década de 80 e 90.

Porém, devido às variações nas datas propostas pelos diferentes autores sobre as gerações, pode considerar-se que os *Baby Boomers* são as pessoas nascidas entre 1948 e 1963; a geração X, pessoas nascidas entre 1964 e 1977; a geração Y aquelas que nasceram entre 1978 e 1994, (ENGELMANN, 2009).

A geração Y faz referência à população jovem que está entrando no mercado, geração essa oriunda de num período econômico próspero. Segundo Lombardia (2008) são denominados e conhecidos como a geração dos resultados.

Oliveira (2009) classifica a geração Y como, aquela que é movida por desafios e interesse de ascensão rápida, buscando crescimento nas empresas. Por nascerem na Era da Informação, são rodeados de inovações tecnológicas, e sabem navegar facilmente na Internet, necessitam de constantes feedbacks e estímulos constantes por parte dos pais. Uma marcante característica desta geração é que, em seus círculos sociais, ela convive muito bem com as diferenças, aceitando a diversidade de etnia, religião e sexo (LOIOLA, 2009).

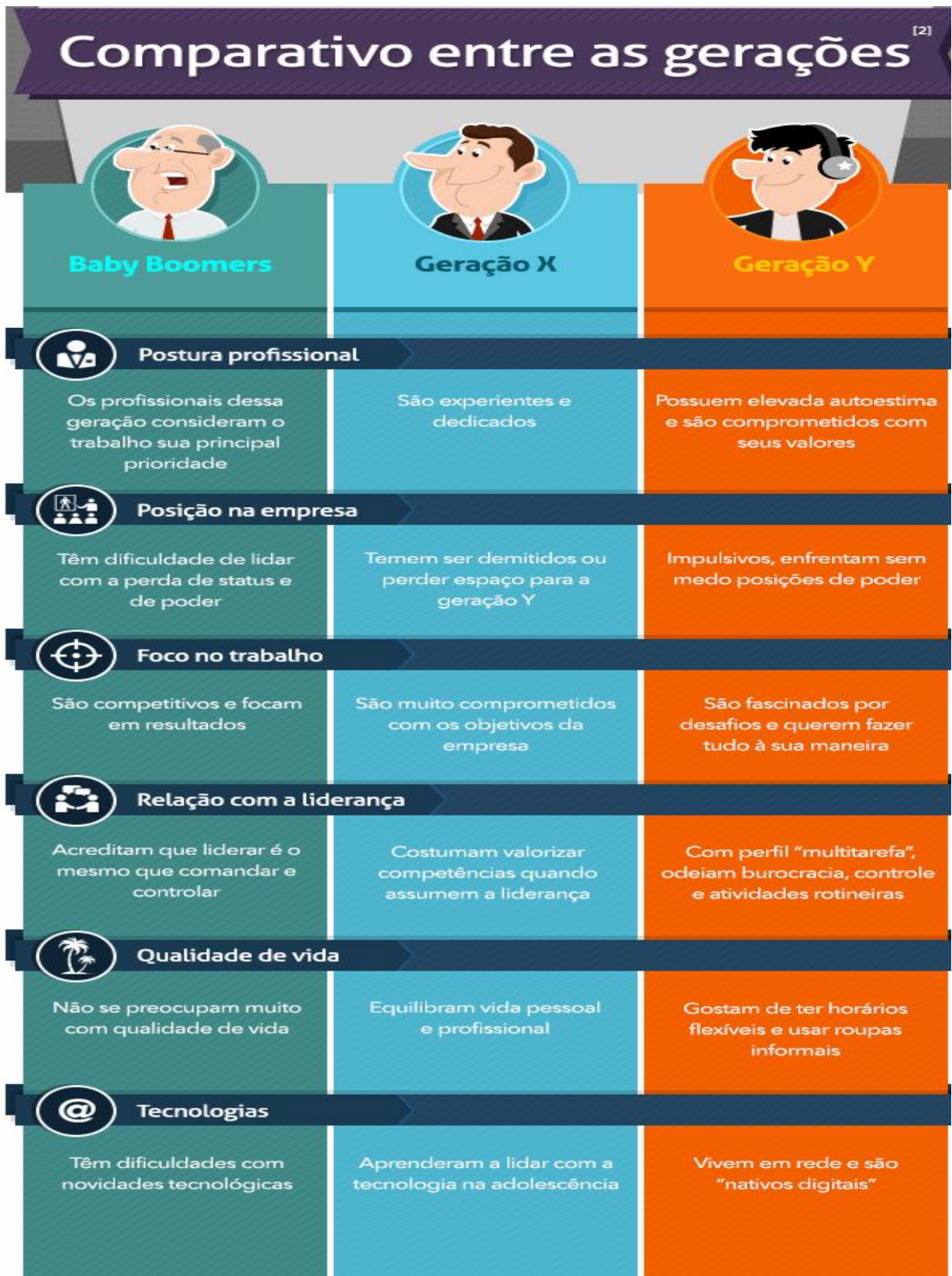
Raines (2000) acrescenta que por vezes, filhos de mães independentes, grande parte da geração Y foi criada pelos profissionais das creches ou pelos avós. Sobretudo, devido a algumas mudanças no modelo familiar, que não necessariamente é representado pelo pai e mãe.

De acordo com um artigo publicado na Gazeta de Piracicaba (2011) os jovens Y, são jovens de acesso fácil às informações, jovens brilhantes que dominam as tecnologias e estão sempre em busca de novas perspectivas. As constantes mudanças nos meios de comunicação, não causam desconforto a eles, pois a facilidade em lidar com as tecnologias tornou-se assim, uma importante ferramenta para enfrentarem desafios e se adaptarem as mudanças. O conhecimento do mundo virtual contribuiu para o desenvolvimento do pensamento sistêmico, possibilitando um olhar global, uma importante competência exigida no novo mundo de trabalho. (ENGELMANN 2009).

Na visão de Oliveira (2009) atualmente os jovens possuem mais lealdade a si mesmo do que para com as empresas, assim pouco valorizam a permanência em uma única empresa. Por outro lado, esses jovens são fáceis de serem recrutados quando visualizam a possibilidade de trabalharem, com liberdade, flexibilidade, e criatividade.

Entretanto se não receberem contínuas avaliações sobre o seu desempenho, desmotivam-se. Além disso, Engelman (2009) aponta que poucos respeitam cargos ou currículos, mas demonstram respeito e admiração por competência real e comportamento ético. Como afirma Kuntz: “A falta de cerimônia com os pais leva à indiferença sobre autoridade, admiram a competência real e não a hierarquia.” (KUNTZ, 2009, p.56). Desenvolvido pela Sociedade Brasileira de *Coaching*, o infográfico a seguir ilustra as diferenças e características entre as gerações: Baby Boomers, geração X e a geração Y. Estabelecendo uma visão comparativa entre as mesmas.

Figura 1 - Comparativo entre o comportamento das gerações.



Fonte: <http://www.sbcoaching.com.br/blog/comportamento/infografico-conflitos-de-geracoes-no-ambiente-de-trabalho/>, Como Gerenciar Conflitos de Gerações: geração X, Y e Baby Boomers - infográfico. São Paulo, 2013.

2.6 O estudo das gerações no Brasil

A teoria das gerações originou-se com principal foco na sociedade estadunidense. Deste modo, tornou-se preciso uma análise, sobremaneira detalhada quanto a sua aplicabilidade na sociedade brasileira, pois o foco dos estudos anteriores abrangia os jovens que presenciaram fatos históricos em um distinto espaço geográfico e de distinta cultura.

No Brasil surgiram alguns estudos, quanto ao mapeamento das gerações, os tais sobremaneira possuem como foco, a participação significativa da geração Y no mercado de trabalho. Somente em algumas regiões, a geração Y é expressiva, diferente do contexto estadunidense. (ROSSETO, 2009)

Rosseto (2009) apresenta também, que o Brasil somente passou a obter representantes da geração Y, focados na carreira e orientados pelo senso de oportunidade, após um cenário de estabilidade econômica. Conjuntamente, apesar de ocuparem cargos executivos em grandes organizações e desenvolverem grandes empreendimentos, os jovens Y não podem ser considerados como a principal fonte de novos executivos, já que são poucos, quando consideramos toda a população e potencial brasileiro.

As gerações brasileiras diferem das gerações de outras nações, sobretudo pelas diferenças existentes no contexto histórico da nação, por exemplo, enquanto o momento histórico nos países desenvolvidos eram as ameaças da guerra fria, o povo brasileiro convivia com o fim da ditadura, o início do neoliberalismo e o crescimento das telecomunicações. (NOGUEIRA, 2010). A geração Y brasileira nasceu e cresceu em um período de proliferação de tecnologias, influenciada também pela escassez vivenciada na década de 90, nos altos índices de inflação, igualmente quando uma linha telefônica custava milhares de reais, portanto mais tarde foram beneficiados pela abundância de recursos no século XXI, século este no qual, existem mais celulares do que habitantes.

Outro fator relevante, é que o uso da internet no Brasil é muito menor que nos Estados Unidos, Nogueira (2010) identifica ainda quatro perfis que compõem a geração Y brasileira. Características estas destacadas em uma pesquisa realizada com estudantes do curso da área administrativa de diversas instituições de ensino superior nacionais, pelo instituto Brasileiro de Mercados de Capitais em 2007.

Quanto aos perfis destacados:

- Os engajados: aqueles que possuem por foco a vida profissional e aceitam as condições do mercado de trabalho.
- Os preocupados: aqueles que têm ambições mais modestas que os anteriores, mas também estão totalmente voltados para suas carreiras.
- Os céticos: aqueles que acreditam que a competição do mercado é exagerada e nociva, por isso preferem carreiras acadêmicas ou públicas.
- Os desapegados: aqueles que dão mais importância à convivência familiar que a carreira profissional, eles buscam lugar nas empresas públicas.

Quanto ao estudo, apresenta Nogueira (2010), uma visão diferente e estabelece quatro perfis:

- Os Alienados: só pensam no sucesso financeiro de suas carreiras.
- Os inseguros: querem pensar só na carreira, mas não são tão alienados.
- Os realistas: sabem que o mercado é um lugar dos espertos e malandros.
- Os responsáveis: consideram a família como razão para o trabalho.

2.7 Considerações finais do capítulo primeiro

No exercício da profissão o secretariado tornou-se polivalente e empreendedor, hoje o profissional de secretariado executa tarefas que demanda extrema confiança e que exige absoluta discrição. Entretanto, contemporaneamente em meio a tanta diferença de valores e características distintas das gerações, o mercado de trabalho dá preferência pela capacidade de cada profissional e não por mais tempo de trabalho, ou pouco tempo.

Assim, podemos apontar como cruciais na rotina diária de um profissional de secretariado, tais comportamentos: discernimentos, discrição, postura e jogo de cintura. Divergências entre pessoas de gerações distintas sempre foram justificativas de discussões e estudos, portanto, nos últimos anos, essa tem se tornado uma preocupação cada vez maior nas empresas. Fato que, pela primeira vez as organizações estão abrigando até quatro gerações diferentes e enfrentando o desafio de alinhá-las de modo a atingir seus objetivos estratégicos. Também, observa-se que ainda é um desafio para os profissionais de recursos humanos conhecerem os anseios e conduta dessas gerações, de

modo a compreender a atuação profissional de cada geração e como gerir o impacto das diferenças, para potencializar os pontos fortes de cada uma.

Cada geração possui características diferentes, com valores e princípios distintos uma das outras. Os ciclos começam com uma geração idealista, passando para uma reativa, seguida de uma geração com consciência cívica e finalmente, chegando a uma geração de adaptação que, mais uma vez, direciona para uma geração idealista. Juntos, os quatros ciclos compõem um século (MCCRINDLE, 2002). Portanto, o principal foco dos estudos atuais têm sido duas gerações: a geração X e a geração Y. Pois na atualidade é a geração X que geralmente ocupa os cargos da alta liderança, e a Y, devido às quebras de paradigmas comportamentais, diferindo-se do padrão de colaboradores esperado pelas empresas, e tornando-se especialmente diferente da geração X.

A produção científica no que diz respeito a esse tema é muito reduzida, e hoje o que se encontra a respeito da discussão deste assunto são palestras e congressos realizados pontualmente por associações da área de recursos humanos, portanto averiguou-se na confecção deste capítulo, que falta um foco mais profundo de pesquisa quanto à atuação da geração Y, na classe secretarial. Também, observa-se que no estudo das gerações, o misto de profissionais de gerações distintas e seus talentos tão diferenciados podem contribuir para o sucesso organizacional, cada qual com a participação de suas habilidades.

Não obstante, mediante a narrativa histórica neste capítulo, nota-se a evolução e a jornada, pela qual o ofício secretarial percorreu, desde o escriba até a secretária contemporânea. Atentando para os fatos históricos, podemos observar a presença da profissão do secretariado desde a Antiguidade. Do mesmo modo reconhecendo a partir da eclosão da I Guerra Mundial, como o comportamento de cada geração contribuiu para tais transformações na profissão. Assim por sua vez, considerando as diferentes condutas no âmbito profissional, no que diz respeito às distintas gerações.

3 O PERFIL SECRETARIAL NA ATUALIDADE

Compreendendo o profissional de secretariado da atualidade e por meio de tais pressupostos apontados no capítulo primeiro, a seguir o capítulo segundo tem por objetivo identificar de maneira abrangente as características comportamentais, com foco na classe secretarial Y. Averiguando a sua atuação na profissão e como influenciam as culturas organizacionais, enfatizando também a gestão de pessoas, na era da globalização.

Decorrente do cenário de competitividade e a velocidade da tecnologia nos últimos anos, as organizações atuais estão inseridas em um novo âmbito mercantil, exigindo que os profissionais acompanhem as constantes inovações e alterações mercadológicas, sobretudo a profissão de secretariado executivo que superou as infundadas previsões de extinção.

Inúmeros são os conceitos encontrados para a palavra secretariado e secretária, portanto para entendermos a fundo o papel deste profissional, é importante analisarmos a definição que o dicionário nos apresenta.

Assim, segundo Ferreira²⁷:

“Secretário (a) “é aquele que se incumbe de determinadas redações, que se ocupa da organização e do funcionamento de um serviço administrativo”. Os empregados (as) que no desempenho de suas atividades administram recursos materiais e humanos, tais como recepção e encaminhamento de visitas, controle e responsabilidade com motoristas, mensageiros, agenda, telefone, fax, computador, copiadora etc., caracterizam-se como secretários (as) e têm um papel relevante junto aos gerentes.”. (FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda, 2005).

Por meio de pesquisas que abordam temáticas voltadas para a profissão, é possível averiguar as mudanças que ocorreram e a evolução do perfil profissional que se deu ao longo dos anos. Sobretudo nos últimos 25 anos, quando ocorreu a reengenharia da profissão na década de 80 e a informatização das empresas na década de 90.

Com a chegada da globalização e império das novas exigências da era da informação, as antigas práticas como: a datilografia e a taquigrafia foram abandonadas e substituídas pelas novas tecnologias. Além dos tradicionais, outros deveres foram adotados e novos requisitos foram impostos para uma atuação com excelência da profissão. Também, regulamentada em 30 de setembro de 1985 pela lei nº 7.377/85 e complementada por meio da lei 9.261/96, tornou-se obrigatório

²⁷ Aurélio Buarque, crítico literário, lexicógrafo, filólogo, professor, tradutor e ensaísta brasileiro.

possuir formação acadêmica. Abrindo assim, um caminho para a profissão exercer um papel de empreendedor, de gestor (seja de eventos ou da informação que circula entre os executivos), de assessor e consultor (apoando os executivos).

FARIA define o profissional de secretariado como:

“Agente administrativo merecedor de confiança do dirigente ou chefe, que delega autoridade suficiente para enfrentar problemas e situações por ele definidas, dentro de suas atribuições, em determinado nível e complexidade, objetivando aliviá-lo da carga de trabalho que o impede de concentrar-se em atividades maiores e ter mais tempo para melhor equacionar o seu processo decisório e desenvolver o empreendimento.” (FARIA, 1986, p.188).

Resultado de muita luta e ações, muitas foram suas conquistas profissionais ao longo dos anos; atualizando-se sempre, com muita garra e dedicação, a classe secretarial adquiriu um novo perfil, para acompanhar o desenvolvimento econômico do país, o desenvolvimento industrial, empresarial, político-social e tecnológico. Assimilando novas funções, assessorando diversos executivos simultaneamente e desempenhando tarefas que abrangem a gestão de informações e comunicações e o relacionamento interno e externo, tornando fundamental a sua participação no mercado. (NATALENSE, 1998).

Presentemente, a classe secretarial adquiriu uma posição mais autônoma nas tomadas de decisões e conseqüentemente adquiriu grau de relevância, ou seja, conquistaram prestígio e importância dentro das organizações e tornaram-se capazes de peneirar o que deve ou não chegar às mãos da chefia. Característica essa que possibilitou mais dinamismo ao profissional e otimização do tempo do executivo.

Para Carvalho (2000) ²⁸, as competências atuais e o perfil destes profissionais vão muito além do operacional. Os profissionais atuais atuam como gestores de processos e como gestores de pessoas em parceria com o executivo e a empresa. Igualmente informa Neiva e D’Elia (2009) ²⁹, adotando um perfil polivalente o profissional de secretariado tornou-se um agente de resultados, isto é, um desencadeador de ações e efeitos nas organizações, um facilitador de qualidade e mudanças. Desempenhando no mercado de trabalho, um papel extremamente qualificado de assessor, fluente em vários idiomas, hábil, comunicador.

²⁸ Antonio Pires Carvalho e Grisson, Diller escritores do livro: manual do secretariado executivo.

²⁹ Edméa Garcia Neiva e Maria Elizabete Silva D’Elia escritoras do livro: As novas competências do profissional de secretariado

Os secretários (as) tornaram-se “gerente do gerente”. Investidos em funções de maior responsabilidade e autonomia, com tais predicados as atividades dos mesmos aproximam-se das funções tipicamente gerenciais. Quanto ao papel desempenhado por executivos e secretários (as) nas organizações, Veiga também acrescenta:

“A tecnologia da informação contribuiu para que os gerentes assumissem as tarefas que eram desempenhadas somente pela secretária, tornando-os mais independentes, embora alguns ainda mantenham a antiga postura”. Com isso, a secretária pode se dedicar mais aos assuntos relacionados à empresa, tornando-a necessária e importante. Hoje, além de desempenhar suas atividades operacionais, a secretária atua como gestora de processos, de pessoas e de informação.” (VEIGA, 2007, p. 23)

Os atuais secretários podem ser definidos como profissionais multifuncionais, que possuem várias funções nas organizações. São o braço direito do executivo, pois administram não só a agenda profissional, como também algumas questões da vida particular do mesmo. É necessária iniciativa na resolução dos contratempos, esforçando-se ao máximo para não trazer mais problemas ao chefe. (Astrid Rizzi, 2000) ³⁰. Em algumas ocasiões, são capazes até mesmo de substituir seus chefes, por vezes assumem a administração e organização de todo o escritório, desde o suprimento de papéis, água, café até à manutenção dos equipamentos.

Apresenta FARIA:

“A Secretária Executiva tem atribuições e responsabilidade muito grande, pois deve funcionar como um assistente direto do seu chefe, ter discrição com naturalidade, assim como sensibilidade para diagnosticar as situações, capacidade de sentir, de transmitir, de agir e de resolver os pequenos problemas que podem transformar-se no tormento dos diretores e chefes.” (FARIA, 1986, p.02).

Aos poucos ganharam respeito no mundo corporativo e conquistaram novas posições no mercado, a ponto de se tornarem imprescindíveis nas organizações nacionais e mundiais. A prova de tal fato são os organogramas que deixam evidente a participação deste profissional, principalmente em renomadas empresas, são eles os profissionais que ocupam lugares de confiança e participam do topo empresarial, conjuntamente com diretores e demais dirigentes. “A Secretária é uma peça importante na organização administrativa das instituições. A Secretária Executiva é um elemento imprescindível na ação administrativa.” (FARIA, 1986, p.01). O secretário é aquele que auxilia a vida empresarial de seu superior e

³⁰ Astrid Rizzi presidente da *Great Start*, consultoria especializada em recrutamento e seleção de secretárias.

atua como mediador e facilitador das relações interpessoais do executivo com todos os demais departamentos dentro da organização, facilitador também das relações interpessoais do mesmo, para com os clientes externos. Esse profissional deve ser de extrema confiança e deve trabalhar com discrição, assumindo uma postura profissional seguindo princípios éticos e conduta incorruptível, esta ideia também é reforçada pelos autores Sabino e Rocha (2004, p. 3-4) “há uma proximidade dos secretários aos grandes líderes, sendo vistos como pessoas fiéis e de confiança, pois tem acesso a documentos de relevante importância”.

No exercício da profissão, discrição é fundamental, pois a empresa e os executivos precisam ter confiança no profissional, pois, são por suas mãos que passam papéis sigilosos, informações confidenciais e contratos, assim, é necessário saber guardar segredos.

O relacionamento com o superior e o relacionamento com os colegas, também requer algumas táticas, pois o ambiente de trabalho agradável precisa ser conservado, e isso pode ser obtido através da paciência, da compreensão e gerenciamento dos acontecimentos. Também, o secretário executivo deve estar atento para o seu comportamento perante as pressões do dia a dia nas empresas. Ilustra Medeiros e Hernandes, (2006, p.18) “O fluxo uniforme e harmonioso do trabalho depende da forma como a secretária trabalha com os outros e de como influencia os outros para trabalharem para ela”. Complementando os autores Beltrão e Passos afirmam:

“Uma das maneiras para um bom relacionamento entre colegas é compreender os momentos de instabilidade que acontecem em virtude do stress no trabalho, e a secretária, por sua vez, precisa ser tolerante, para que se mantenha a empatia no ambiente empresarial”. (BELTRÃO E PASSOS, 1991, p.18).

A secretária atual não é contratada somente para cuidar dos assuntos do executivo, mas dos assuntos que envolvem principalmente a empresa, o conjunto organizacional, sendo assim, seu contrato não é exclusivo para cuidar da agenda do executivo. As empresas atuais estão em busca de colaboradores que as impulsionem para o sucesso, para o crescimento e para o lucro. Consequentemente as qualificações profissionais da classe secretarial, também ajudam as organizações a conquistarem seus objetivos e metas, adaptando-se as transformações no mundo dos negócios, pois o secretariado também desenvolve atividades que envolvem contato com os clientes da empresa, e é a satisfação do cliente uma principal razão

para o crescimento e sucesso das organizações atuais.

Azevedo e Costa (2002, p. 39) ³¹ apresentam:

“A atenção das empresas não está apenas voltada para a produção. A qualidade do serviço não atinge somente os produtos, mas sim as relações com clientes. Essa relação de parceria é que irá manter a empresa competitiva no mercado. Maiores lucros serão obtidos quando as necessidades dos clientes, internos e externos, forem atendidas. Faz-se necessário que estes sejam conhecedores dos objetivos da organização, mesmo sendo atuantes em outras áreas.” (AZEVEDO E COSTA, 2002 p.39-40).

No tocante a confiança, o próprio código de ética da profissão é o que mais instiga o secretário a ser sigiloso e agir com discrição, conduta esta esperada e extremamente requerida aos profissionais de qualquer área. Postura ética deve fazer parte da bagagem de todos os profissionais. Do mesmo modo Azevedo e Costa (2002, p.31) escrevem “não podemos esquecer que antes de um Código de Ética Profissional existe um Código de Ética Pessoal”.

Sabino e Rocha também ressaltam a importância do secretário como profissional ético:

“O papel didático do Secretariado é facilitado pela gama de relações que ele mantém com os variados setores e níveis hierárquicos da empresa. Se ele assume a figura de “elo” entre a alta administração e o restante da empresa, ele também pode assumir o papel de facilitador do despertar da consciência ética em seus colegas. Esse despertar pode ser iniciado pelo incentivo à compreensão dos valores individuais em relação ao bem comum”. (SABINO E ROCHA, 2004, p.38).

Pesquisas e fontes bibliográficas também apontam que as mudanças no perfil secretarial ocorreram gradualmente, mas de forma extremamente profunda. Com o passar dos anos e o desenvolver da profissão, averigua-se que esse profissional adquiriu mais responsabilidades e assumiu funções administrativas profissionais que diminuiriam a carga de trabalho do executivo e auxiliou-o nas estratégias e tomadas de decisões.

Tratando-se de uma profissão competitiva que espelha com supremacia, tarefas especializadas e tarefas que exigem a discrição, a diplomacia e o bom senso. O secretariado é caracterizado muitas vezes como o “elo de comunicação” entre a direção da empresa e o corpo de colaboradores. Nas organizações possuem uma função de “staff” ³² (assessoria). Deste modo, suas funções dentro

³¹ Ivanize Azevedo e Ignácio Sylvia Costa escritores do livro, *Secretária: um guia Prático*.

³² Em inglês, *staff* significa corpo de assistentes ou equipe de auxiliares, assessores.

das empresas são semelhantes com as de um administrador. Funções tais como: planejar, organizar, dirigir, coordenar, controlar e comandar.

“A profissão da secretária vem merecendo a atenção da área empresarial por se tratar de uma profissão facilitadora, que segue os princípios da administração empresarial: tomar decisões, solucionar conflitos e trabalhar em equipe. Separar fatos de opiniões, pensamentos de sentimentos e aplicá-los, levando em conta as consequências das ações escolhidas. Desenvolver habilidades de comunicação, como saber ouvir e perguntar, expressar-se de forma oral e escrita corretamente”. (GARCIA, 1999, p. 43).

Assim como nas demais profissões, lealdade e discrição também devem fazer parte da bagagem profissional, tomando cuidado para não fazer comentários destrutivos em público sobre seu superior, muito menos expô-lo ao ridículo. É preciso que o secretariado possua iniciativa e esteja sempre atento. Também, deve possuir a capacidade de ouvir as outras pessoas com atenção, uma vez que esse ofício requer alto padrão de habilidades, conhecimentos no desempenho de suas funções, suas atividades devem ser concluídas ao tempo e a hora. Acrescenta Santos:

“Normalmente, o secretário é o anfitrião do escritório da empresa e, por esse motivo, os atributos mais importantes, para quem ocupa essa posição, são: a diplomacia, o equilíbrio e a compostura. Tais atributos são necessários, a fim de tentar evitar os incidentes inesperados que podem destruir a rotina de um escritório”. (SANTOS, Júlio César. Secretariado funções, atribuições e perfil profissional. Disponível Em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/secretariado-funcoes-atribuicoes-e-perfil-profissional/49053/>>. Acesso em: 10 maio 2014.)

Não obstante, atualmente com as constantes mudanças no mundo corporativo, o profissional de secretariado passa a adquirir um novo perfil no mercado em que atua, já que, o mercado passa a exigir ainda mais do profissional, pois, além das atividades e funções básicas que a secretária exerce. Atualmente o mercado passa a exigir do secretariado uma visão estratégica de negócio, para que assim realize funções em conjunto com seu superior e com sua equipe.

Em menção aos progressos e constantes mudanças que ocorreram e atribuíram à profissão novas habilidades, averigua-se que o secretariado é uma profissão sempre composta com novos desafios e novas habilidades a serem aprendidas.

Como Maia e Moraes ilustram:

“É a partir da mudança comportamental do profissional que, acontece o crescimento da profissão. A desmistificação da profissão por parte do profissional, ou seja, a quebra da imagem do profissional de secretariado que só atendia ao telefone e digitava as cartas, faz com que este seja visto como gestor, capaz de assumir qualquer cargo dentro da empresa. Essa mudança inicia-se na universidade onde os profissionais das disciplinas específicas do curso de secretariado executivo implantam a nova visão deste profissional, moldada ao longo dos anos e fixada neste milênio. É em sala de aula que começa a quebra de paradigmas existentes com relação à profissão. Muitos profissionais que vivenciaram a evolução da profissão desde a década de 70 e 80 hoje lecionam, revolucionam a imagem criada há décadas e colocam no mercado de trabalho, profissionais qualificados para assumir diversos cargos dentro de uma empresa.” (MAIA E MORAES, 2007).

Não obstante, observa-se e conclui que além da formação acadêmica exigida, o secretariado do terceiro milênio deve acompanhar o processo de mudança atualizando-se para assumir as responsabilidades exigidas ao novo perfil da organização. Contemporaneamente a nova realidade do mercado de trabalho exige dos profissionais um processo permanente de aprendizagem, prática de competências e desenvolvimento em habilidades que extrapolam os conhecimentos adquiridos na universidade. Também, o perfil secretarial da atualidade, está embasado em aprimorar a qualidade, a produtividade do trabalho, contribuindo sempre para o crescimento e desenvolvimento da organização.

Deste modo, o profissional deve possuir outras qualidades, tais como: visão do negócio, resiliência, proatividade, eficiência, eficácia, habilidades empreendedoras, determinação, capacidade de trabalhar em grupo, organização, inteligência emocional para lidar com possíveis conflitos, foco, determinação, ousadia para aprimorar e inovar constantemente as suas ações, pois foram os montantes de tais características que contribuíram para a evolução no mundo corporativo do secretariado executivo.

No tocante à progressão do ofício secretarial, as autoras Neiva e D’Elia pontuam por meio de um quadro comparativo, o perfil profissional atual e o passado, também apresentam as modificações e desenvolvimento até a atualidade.

Figura 2 – Comparativo - Perfil anterior e atual da profissão

| Ontem | Década de 90 | Século XXI |
|--|--|---|
| Formação dispersiva, autodidatismo. | Existência de cursos específicos para formação. | Amadurecimento profissional – código de ética. |
| Falta de qualquer requisito para o aprimoramento. | Cursos de reciclagem de conhecimentos peculiares | Constante aprimoramento e desenvolvimento contínuo. |
| Ausência de política para recrutamento e seleção. | Exigência de qualificação e plano de carreira. | Visão holística e trabalho em Equipe, consciência profissional. |
| Organizações burocráticas com tarefas isoladas. | Organizações participativas, tarefas definidas, trabalho com qualidade, criatividade e participação. | Organizações empreendedoras, trabalho em equipe, visão global, metodologia flexível, divisão de responsabilidade. |
| Tarefas traçadas pela chefia. | Tarefas definidas pelo novo estilo gerencial. | Tarefas globais com autonomia para execução. |
| Secretário como função. | Secretário como profissão. | Secretário comprometido e com reconhecimento profissional |
| Objetivo de trabalho determinado pelo poder da chefia. | Objetivo de trabalho definido pela necessidade do mercado. | Objetivo do trabalho definido pela equipe empreendedora. |
| Falta de recursos | Domínio em informática e outros conhecimentos. | Necessidade constante de aprimoramento/ novos conhecimentos / visão de negócio. |
| Chefia. | Executivo | Parceria. |

Fonte: Neiva, E.; D'Elia, M. As novas competências do profissional de secretariado. IOB: São Paulo, 2009.

3.1 A globalização e as novas competências da classe secretarial

Vivemos hoje, em um mundo no qual barreiras são derrubadas e a integração abrange diversos segmentos, principalmente os segmentos de níveis econômicos, políticos e culturais. Com participação mundial, este processo de integração é chamado de globalização.

Observa-se, que nessa nova era as mudanças são ininterruptas e os avanços tecnológicos, cada vez mais sofisticados, tais fatos contribuem para a transformação do perfil dos profissionais. Nesta nova era, é primordial que o profissional se mantenha atualizado, provido de competências essenciais, com foco nas exigências que se desenham neste contexto. Para que conquistem seus objetivos, é crucial o acompanhamento das constantes mudanças.

Quanto à globalização, na Seção Global Agenda do time Internacional nº 10 de 13/03/95 - inspirada no fórum econômico mundial realizado na Suíça, apresenta Dale³³:

"Com a aproximação do milênio, um terremoto econômico está desestabilizando o globo, produzindo uma transformação comparável à Revolução Industrial, que deu nascimento à idade da produção em massa. A revolução na informação - potencializada pelo impulso dos avanços tecnológicos - acelerou o comércio mundial e difundiu políticas de mercado livre. Barreiras econômicas foram e continuam sendo postas abaixo continuamente. Vastos mercados se insinuam. Dez anos atrás os mercados livres compreendiam um bilhão de pessoas. Agora, é apenas um leve exagero afirmar que três bilhões de pessoas tomam um rápido elevador para a modernidade. Diante de tantas incertezas neste novo horizonte, de seguro se tem a velocidade e o tamanho das mudanças". (DALE, Reginald, 1995, p 10).

A globalização traz consigo um nosso contexto de mudanças tanto no âmbito empresarial, quanto no âmbito profissional e é caracterizada por meio dos processos de aprofundamento da integração econômica, social e comunicacional.

"As características desse contexto levaram as empresas à procura de maior flexibilidade para se adequarem à volatilidade do ambiente, maior prontidão para usufruírem das oportunidades quando estas surgem e maior efetividade para apresentar respostas com qualidade, preço e condições de entrega." (DUTRA, 2011, p.28).

No que diz respeito, às novas mudanças e pré-disposição para acompanhá-las e as novas competências exigidas dos profissionais, a classe secretarial merece destaque, já que no desempenho de suas atividades realizam funções provenientes da globalização, funções estas como: realização de atendimento, contatos e

³³ Reginald Dale Jornalista e diretor da *Transatlantic Media Network*.

negociações com empresas do mundo todo. Por sua vez, observa-se que é uma classe profissional que se adequou ao grande impacto, as frequentes mudanças e interferências da globalização no mundo dos negócios. Sobre a atuação da secretária no mundo moderno, Hernandes e Medeiros pontuam:

“Ela transformou-se no mundo dos negócios e nessa era de globalização da economia, em assistente executiva que domina as habilidades requeridas em um escritório, demonstra capacidade para assumir responsabilidades sem supervisão direta e tem iniciativa para tomar decisões segundo os objetivos assinalados pela autoridade.” (HERNANDES E MEDEIROS, 2006, p.312).

Como mencionado no capítulo primeiro, no exercício da profissão tornaram-se polivalentes e empreendedores, vencendo muitos desafios e correspondendo à altura as novas multiprofissionais exigências e imposições do mercado.

É preciso conhecer o “todo empresarial” compreender os diversos campos interligados, participar ativamente dos resultados, para assim, atender as necessidades das empresas modernas. Conquistando, estruturando sua posição, atendendo às qualidades mercadológicas exigidas, garantindo uma capacitação adequada, esta profissão venceu muitos desafios, adquirindo habilidades necessárias para consolidar-se no mercado globalizado. (SABINO & ROCHA, 2004).

Na mesma linha de pensamento, os conceitos de Veiga (2010, p, 19), complementam esta ideia: “[...] as organizações necessitam que seus profissionais se qualifiquem no menor tempo possível, a fim de acompanhar o ritmo acelerado das mudanças”.

Uma profissão com várias décadas de existência, os profissionais desta área construíram por meio de suas habilidades e atividades uma atuação essencial nas organizações, principalmente no auxílio das responsabilidades de seu chefe. Contudo, muitas são as exigências para tornar-se um secretário, atualmente os pré-requisitos vão além de uma formação acadêmica, tornando necessário um aperfeiçoamento contínuo de competências e uma constante busca por diferencial competitivo. Hernandes e Medeiros (2006, p 314) complementam: “a secretária deve estar atenta para o efeito do rápido desenvolvimento tecnológico”.

Sobre o que se entende por habilidades profissionais, conforme Duarte (2000, p. 41) significa a “capacidade de realizar uma tarefa ou um conjunto de tarefas em conformidade com determinados padrões exigidos pela organização”. Também, averigua-se na atualidade que, a secretária não é mais caracterizada pelo trabalho desempenhado para um determinado executivo, mas sim pelo trabalho e benefícios

que proporcionam a empresa. Tornando fundamental o conhecimento do negócio da empresa, missão, valores, produtos, metas, objetivos e finalidades. Ser, ou formar-se como secretariado executivo, não é apenas uma questão de opção, mas um verdadeiro desafio no qual somente os profissionais capacitados e preparados poderão exercer com eficiência e eficácia no mundo corporativo. (Alonso, 2002) ³⁴. “A secretária deve manter-se sempre aberta para novas aprendizagens na execução das tarefas que lhe são confiadas” (MEDEIROS; HERNANDES, 2006, p 316).

Quanto aos requisitos e deveres podemos destacar: o domínio em mais de um idioma, conhecimentos avançados de informática, agendamento de entrevistas, redação de cartas, reserva de passagens, utilização de modernos equipamentos, organização de eventos e viagens, participação ativa nas reuniões, marcação e cancelamento de visitas, dentre outros. Aos poucos, esta classe profissional passou, a desempenhar funções que dantes não eram seus deveres, funções como: cotar orçamentos, preparar relatórios e apresentações, redigir anúncios, e-mails, etc. passaram a fazer parte de seu cotidiano.

Referente ao reconhecimento da profissão, Moraes, primeira presidente do Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo apresenta:

“A entidade de classe que representa as profissionais de secretariado procura sempre manter-se atualizada. Para nós a globalização chegou em 1993, com a realização do 1º Simpósio Internacional de Secretariado, que uniu associações de secretárias do mundo todo, tirou conclusões e vem trabalhando desde então. Isso permitiu que nosso trabalho fosse reconhecido em todo mundo.” (MORAES, Leda. A Globalização e as Mudanças no papel da Empresa, do Executivo e da Secretária. Disponível em: <<http://www.sinsesp.com.br/artigos/glob/174-a-globalizacao-e-as-mudancas-no-papel-da-empresa-do-executivo-e-da-secretaria-outubro1995>>. Acesso em: 25 maio 2014).

Uma vez que a globalização trouxe consigo desafios, foi necessário o secretário executivo tornar a sua atenção aos detalhes e habilidades importantes que o aprimoram profissionalmente, como constante atualização, visão de mercado, domínio tecnológico, consciência de novas exigências do mercado de trabalho e fluência em variados dialetos, entre outros. Quanto ao relevante papel do secretariado nesse contexto, Micheletti (2008), declara que mesmo com a turbulência do mercado global, enquanto existir um executivo desempenhando suas funções, haverá espaço também para um secretário, desde que o tal, seja capacitado para o ofício. Em outras palavras, um grande executivo sempre será

³⁴ Maria Ester Cambréa, escritora do livro: A arte de assessorar executivos.

assessorado por um competente secretário.

Na era da globalização, além das variadas capacidades e habilidades, já descritas anteriormente, é de suma importância que o profissional zele por sua imagem profissional e pessoal, pois a imagem pessoal é a marca do profissional, ou seja, é a forma como será lembrado, seja essa lembrança positiva, ou negativa. A respeito da imagem profissional do secretariado nas organizações, declara Santos:

“A aparência de um (a) secretário (a) espelha a imagem de toda empresa, na medida em que ele (a) é o "cartão de visitas" da organização e, dessa forma, o (a) ocupante desse cargo deve possuir uma aparência sóbria (discreta), que não comprometa a imagem de sua empresa. (SANTOS Júlio César. Secretariado funções, atribuições e perfil profissional.” Em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/secretariado-funcoes-atribuicoes-e-perfil-profissional/49053/>>. Acesso em: 10 maio 2014.)

O secretário executivo é afetado diretamente com as mudanças e tendências que ocorrem no mercado, devido a sua atuação na empresa, pois também participam das tomadas de decisões, somando assim novas atribuições. Hernandez e Medeiros (2006, p.280) complementam: “a lista de atribuições da secretária é quase infindável. Porém, a secretária só será capaz de realizar, todas essas atividades, se ela for flexível e manifestar interesse por realizar diferentes tarefas.” Presentemente, os executivos e as empresas exigem cada dia mais do profissional. Portanto, é preciso o envolvimento nos negócios da organização e devido às mudanças resultantes da globalização, possuir eficiência na comunicação tornou-se ferramenta básica para o sucesso das organizações, e na atualidade, a secretária é o elo de comunicação entre todos os níveis da empresa.

“É evidente que o crescimento do tamanho e da complexidade das instituições exige dos diretores um desempenho cada vez mais eficiente e técnico, aumentando sobremaneira a responsabilidade da Secretária Executiva e, conseqüentemente, a necessidade de formação e treinamento.” (FARIA, 1986, p.02).

Além disso, em um mercado amplo, exigente e com as constantes mudanças no cenário organizacional, tornou-se imprescindível para o desempenho profissional possuir formação acadêmica qualificada, possuir um bom relacionamento interpessoal e outros. “a secretária deve ter a mente aberta para acompanhar o desenvolvimento do conhecimento e procurar implementar suas habilidades”. (BOSCO; HERNANDES, 2006, p.317).

Deste modo, vemos que grandes foram às mudanças e transformações que atuaram de forma significativa no trabalho do profissional de secretariado, pois antes

para ser considerado um profissional de secretariado era preciso, sobretudo, a capacidade de ser um exímio datilógrafo, conhecer técnicas de taquigrafia e fazer exatamente o que o seu superior pedia. (NATALENSE, 1998).

Na atualidade a essência da profissão é outra, assim como apresenta Medeiros e Hernandez:

“A essência da profissão não se resume ao desempenho de tarefas rotineiras de escritórios, mas pede domínio de determinados conhecimentos e habilidades, particularmente os relativos a finanças, economia, marketing, administração, comércio exterior, contabilidade, tributação e relações humanas no trabalho.” (HERNANDES E MEDEIROS, 2006, p.316).

A divisão clássica da profissão é também outro aspecto que contribuiu para tais mudanças; divisão clássica entre secretária júnior (iniciante), plena (meio de carreira) e sênior (executiva). Contudo, algumas organizações podem até utilizar as denominações, mas a verdade é que atualmente mesmo uma simples estagiaria na área de secretariado responsabiliza-se por um volume de trabalho compatível com o de uma profissional efetiva. Quanto ao exercício do ofício, contemporaneamente os secretários (as) podem obter três níveis hierárquicos:

- Júnior (principiante)
- Sênior (detém de dois a três anos de experiência)
- Executivo (a) (Nível de diretoria – normalmente com cinco ou mais anos de experiência, também bilíngue ou poliglota).

Buscando conhecimentos necessários e fundamentais, por meio da tecnologia, tornou seu trabalho ágil, aprimorou suas competências, conseguindo mais tempo para a realização de outras atividades. O secretário executivo deixou de ser somente um apoio e tornou-se introdutor de novas metodologias, exercendo funções criativas. Assim, o executivo e a organização passaram a reconhecer e valorizar o papel do secretariado, quando essa classe passou aprimorar seu conhecimento, desenvolvendo novas competências, preparando também materiais diversificados e criativos, principalmente materiais específicos para as apresentações em reuniões internas e externas, na qual o chefe apresenta o trabalho projetado por ele, mas elaborado, produzido e administrado pelo profissional de secretariado executivo.

Perrenoud (1999, p. 15), define competências como “a capacidade de mobilizar diversos recursos cognitivos (saberes, técnicas, saber fazer, atitudes, etc.)

para solucionar com pertinência e eficácia uma determinada situação”.

Antes considerada como uma profissão para mulheres, na atualidade, o secretariado vem contando também com a presença e participação do grupo masculino na categoria. De acordo com Cilene Pignataro, secretária-executiva da vice-presidência do Grupo Arteb, e diretora de treinamento, desenvolvimento e educação do Sinsesp (Sindicato das Secretárias) a graduação em secretariado está atraindo o sexo masculino, devido a sua grade curricular muito rica. "Depois, com uma pós-graduação em uma área mais específica, os alunos conseguem entrar no mercado de trabalho bem formados".

Não obstante, o mercado de trabalho busca por profissionais que vão além da sua área de conhecimento e ampliam a sua visão de aprendizado, adquirindo sempre novos conhecimentos, desenvolvendo competências e administrando suas oportunidades de trabalho. Além disso, averigua-se que na atualidade é primordial que o profissional invista sobremaneira em línguas estrangeiras, para adquirir sucesso, crescimento na carreira e valorização do trabalho. Quando se aplica tais exigências, ao mundo do secretariado, percebe-se que o domínio do inglês é mais do que indispensável para o bom desempenho destes profissionais, já que é preciso obter uma perfeita compreensão das informações internacionais que lhes chegam por meio de cartas, memorandos, e-mails, faxes, ligações telefônicas, recepção de visitantes, etc.

Contemporaneamente, falar inglês fluentemente é a base, mas possuir domínio em mais de um idioma é o diferencial e, por vezes, é imprescindível proficiência em espanhol, francês, alemão, dentre outros. Todavia, o português deve ser impecável, pois o secretariado redige cartas, relatórios e todos os textos que, saem da diretoria não podem ter deslizes. Igualmente Tir acrescenta:

“Além de mais estudos, que são considerados essenciais para desempenhar a profissão, é interessante que as secretárias participem regularmente de seminários, palestras e congressos. Só assim é que os profissionais de uma mesma área podem ter uma dimensão melhor sobre a sua classe, trocar experiências e, por que não? Aumentar o networking. Afinal, todo mundo precisa estar antenado, até para encontrar um emprego melhor.” (TIR, Janete. Secretária do Terceiro Milênio. Disponível em: <<http://www.sinsesp.com.br/artigos/imprensa/38-secretaria-do-terceiro-milenio>>. Acesso em: 10 maio 2014.)

Nas empresas modernas, muitas são as atribuições da classe secretarial, portanto dentre as variadas atribuições do secretariado na era da globalização, em

seu artigo: “Secretariado funções, atribuições e perfil profissional”, o professor Júlio César, especialista em Marketing e Gestão empresarial, destaca catorze principais atribuições da categoria:

- Organizar o seu local de trabalho, mantendo-o limpo e funcional.
- Estabelecer uma rotina diária de trabalho.
- Organizar e manter atualizada a sua agenda e a do seu chefe executivo.
- Despachar com seu chefe.
- Distribuir tarefas a seus auxiliares (se tiver)
- Recepcionar visitantes e manter contatos de interesse da empresa.
- Atender a telefonemas, filtrando as ligações para seu chefe.
- Redigir correspondências.
- Digitar e reproduzir correspondências e outros documentos.
- Expedir correspondências.
- Protocolar documento.
- Receber, selecionar, ordenar, encaminhar e arquivar documentos.
- Preparar e secretariar reuniões.
- Tomar providências relativas às viagens dos executivos da organização.

Conjuntamente de acordo com as leis que disciplinam o exercício da profissão de Secretário, (Leis nº 7.377/85 e nº 9261/96). As novas competências e principais atribuições do profissional de Secretariado Executivo são: planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; assistência e assessoramento direto a executivos; coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; interpretação e sintetização de textos e documentos; versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa; registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas; orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia; conhecimentos protocolares.

3.2 O Perfil Y e as técnicas de secretariado no mundo moderno

Contemporaneamente muitos dos executivos globais fazem parte da geração Y, jovens que possuem uma formação amplamente internacionalizada devido a sua afinidade com os meios tecnológicos, afinidade essa que possibilitou maior troca de experiências e informações sobre o mundo. Sendo uma geração que nasceu com maior acesso aos meios tecnológicos. (OLIVEIRA, 2010).

A principal característica destacada nesta geração, por variados estudiosos, é a mentalidade digital e a capacidade coletiva da geração do milênio, fatores estes que estão influenciando a forma como trabalhamos e como iremos trabalhar no futuro. Uma pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Mercados de Capitais (IBMEC), iniciada em 2007. No que diz respeito, a visão que os jovens possuem da vida e do trabalho, a pesquisa classificou a geração Y, em quatro perfis:

- Engajados,
- Preocupados,
- Céticos,
- Desapegados.

Nesta pesquisa observou-se, que os engajados acatam sem questionamento as condições oferecidas pelo mercado de trabalho, focando o seu desempenho profissional; os preocupados possuem a mesma importância quando se trata de carreira, contudo suas exigências são mais modestas; os céticos são críticos do mercado privado, ao analisarem que existe uma grande competição preferem seguir carreiras públicas ou acadêmicas; os desapegados são aqueles que, dão mais importância a atividades de lazer e família, visando estabelecerem-se em empresas públicas. Na análise da pesquisa, sendo esta qualitativa com 31 estudantes, efetuada por meio de entrevistas individuais de até uma hora e meia. Constatou também características sobre o perfil destes jovens, averiguando grande facilidade de trabalhar em equipe ressaltando tarefas colaborativas via internet.

Em um artigo público na Revista Exame.com, São Paulo: Abril, 2010, afirma a economista Lúcia Oliveira, professora da graduação em Administração do IBMEC: “todos esses jovens veem o mercado de trabalho brasileiro como altamente competitivo. Para eles, encontrar emprego não é fácil, nem simples”.

Também quanto ao comportamento dos jovens, Oliveira afirma:

“Eles estão acostumados a trabalhar em conjunto. Quando se tornarem líderes, vão priorizar a flexibilidade de horários e as novas formas de trabalhar. Um exemplo de empresa jovem é a Google, onde as pessoas não têm que bater ponto e está sendo muito bem sucedida, com um modelo de gestão diferente. Os mais velhos vieram de uma época em que as relações se davam no nível pessoal e não no virtual. A geração Y está habituada a se comunicar, a se integrar e a colaborar virtualmente”. (OLIVEIRA, Lúcia. Perfil dos filhos da revolução digital. Disponível em: <<http://www.gazetadopovo.com.br/vidaecidadania/conteudo.phtml?id?id=1015423>>. Acesso em: 15 maio 2014).

Ao mesmo tempo, que os jovens são individualistas quanto às metas, eles não apreciam uma supervisão direta, não se simpatizam com hierarquia, amam trabalhar em equipe e são impacientes para adquirirem a consolidação de sua carreira; estes são alguns modelos de comportamentos concluídos por escritores e profissionais da área de RH.

Composta por uma geração que adora feedbacks³⁵, muito ligada em tecnologia e novas mídias, multitarefa, criativa, que sonha em conciliar lazer e trabalho. São também conhecidos como a geração do troféu, se beneficiaram de um período economicamente favorecido e tiveram em casa a liberdade que nenhuma outra geração teve. (KULLOCK, 2010).

Ambiente de trabalho, no qual possam se desenvolver e adquirir novas habilidades, é o ambiente mais valorizado para a geração Y, é o que aponta o estudo com o intuito de mapear o perfil da geração do milênio em um infográfico, o estudo foi realizado com mil jovens em todo o Brasil, pesquisa feita pela companhia de recrutamento e seleção Hays. Por meio da pesquisa, é possível averiguar quais são as principais características que formam o perfil da geração Y no mercado brasileiro, descobrir o que eles procuram no mercado de trabalho, qual tipo de carreira anseiam, as conquistas que desejam e como atingem a satisfação profissional em seus empregos.

A pesquisa desenvolvida também apresenta, como a geração atual lida com as redes sociais e a tecnologia, informações também valiosas para recrutadores e departamentos de recursos humanos, que buscam uma forma de motivar e reter talentos. Dos jovens entrevistados, o estudo aponta que 30,8% trabalham ou já

³⁵ Palavra inglesa que tem por significado: retorno, resposta, crítica, análise crítica. Ação que revela os pontos positivos e negativos do trabalho executado tendo em vista a melhoria do mesmo. Disponível em: < <http://www.dicionarioinformal.com.br/significado/feedback/522/>> Acesso em: 10 maio 2014.

trabalharam em período integral, sobretudo 21,1% dos entrevistados estudam em período integral e 29% se interessam por empregos que envolvam viagens internacionais.

No que diz respeito, ao que é mais valorizado pela geração do milênio em um emprego: 49% afirmam que valorizam mais a oportunidade de aprender e desenvolver habilidades. 48% responderam que desejam ser apreciados e valorizados, e 45% valorizam recompensas financeiras. Quanto às características que esperam encontrar em seus chefes: 53% responderam que buscam um mentor, e 40% desejam ter um chefe confidente. Outro dado interessante, revelado pela pesquisa é que 99% dos jovens da geração Y afirmaram que estudam ou que possuem planos de aprimorar a carreira por meio dos estudos.

Na área de secretariado, é evidente a participação dessa geração. Altamente tecnológicos esses jovens, possuem características específicas, próprias que as gerações anteriores, pouco possuem. São capazes de simultaneamente colocar em dia a conversa nas redes sociais, assistir televisão, responder mensagens pelo celular, ouvir música, durante a execução de trabalhos profissionais e acadêmicos.

Tais habilidades típicas podem contribuir no mundo moderno, para o crescimento profissional e destaque da classe secretarial Y, pois, o secretário executivo deve ter paixão por sua profissão, dever ser multifuncional, dominar as técnicas secretariais modernas, transmitir informações no ambiente corporativo, executar tarefas que lhe são confiadas, atualizar-se continuamente, assessorar o executivo e sempre demonstrar capacitação para desempenhar sem supervisão direta, as atividades exigidas com responsabilidade e domínio nas habilidades e práticas requeridas em um escritório.

A geração do milênio, segundo os especialistas, sabe reconhecer oportunidades que combinam paixão e trabalho, tornando o prazer no que se faz um requisito de realização profissional. A habilidade da geração Y com a tecnologia a faz ser multitarefa e impulsionada a executar várias coisas ao mesmo tempo. Consequentemente são ansiosos e impacientes, por vezes não conseguem perceber a real importância de um planejamento e querem partir direto para a ação. (ERICKSON, 2011)

No tocante as técnicas da profissão, de acordo com Siqueira (2003) ³⁶ a terminologia “técnicas secretariais” está ligada aos procedimentos e mecanismos para a execução de atividades, observação dos processos administrativos e a viabilidade de produção de bons resultados empresariais. Quando se observa e entende a aplicação e os resultados obtidos, por meio de tais técnicas, compreende-se a sua importância para a organização.

Bosco e Hernandez apresentam:

“Em geral, as empresas esperam de suas secretárias: consciência de seus deveres, dedicação ao trabalho, equilíbrio emocional para bem desempenharem tarefas, que sejam dignas de confiança, que saibam delegar tarefas quando necessário, que saibam resolver conflitos de trabalho, que sejam capazes de trabalhar em grupo.” (BOSCO; HERNANDES, 1995, p, 53).

Apresentadas por Siqueira, assessora técnica da FENASSEC, são cinco as técnicas de secretariado no mundo moderno. 1) organização do trabalho, 2) comunicação e expressão, 3) apoio logístico, 4) administração, coordenação e gerenciamento da informação e 5) psicologia das relações interpessoais. A seguir os detalhes de cada técnica:

- **Organização do trabalho** - abrange desde a organização do ambiente empresarial até o gerenciamento dos processos que viabilizam a gestão do departamento. Para a eficácia na execução dessa técnica, o secretário deve ter domínio em conceitos de administração e gestão de recursos e materiais humanos; conhecer a cultura organizacional e departamental; possuir aptidão na realização de atividades administrativas como: agenda, acompanhar e supervisionar compromissos, atendimento a clientes entre outras.
- **Comunicação e Expressão** – integra todos os processos empresariais administrativos, que fazem uso da linguagem verbal ou não verbal, por vias impressas, digitais ou virtuais. Essa técnica é de suma relevância, pois além de necessitar de administração, depende de agilidade e mensuração da importância dos processos e a identificação do seu fluxo.
- **Apoio logístico** - consiste na harmonização dos processos e ações realizadas entre o ambiente interno e externo, integração entre a equipe

³⁶ Márcia Cristina de Moraes Siqueira - Atualmente: Diretora de Soluções Educacionais numa instituição de educação à distância e Assessora Técnica e Profissional da FENASSEC – Federação Nacional de Secretária e Secretário.

técnica, entre os executivos, clientes e fornecedores, também na terceirização dos serviços. Para a realização dessa técnica, o profissional necessita de sólidos conhecimentos quanto à filosofia, visão, valores, políticas, orçamento da organização, missão, expectativas e objetivos do executivo e da equipe.

- **Administração, Coordenação e Gerenciamento da Informação** - consiste na arquitetura adequada das informações facilitando a sua disponibilização. O ponto forte da técnica está na implantação e definição de uma arquitetura organizada das informações, facilitando assim o acesso e análise do volume de informações potencialmente úteis para explorar as chances existentes no negócio, delineando também as capacidades organizacionais. Atualmente, apesar da facilidade na coleta, classificação e armazenamento de dados, que a tecnologia da informação nos proporcionou, é de suma importância o papel do secretário, pois é ele o profissional que deve identificar e filtrar o fluxo das informações, também disponibilizá-las com assertividade.
- **Psicologia das Relações Interpessoais** - faz referência a administração das relações interpessoais dentro da organização, visando integrar os interesses profissionais com as expectativas pessoais e o convívio em comunidade. A execução eficaz dessa técnica depende da visão humanista do profissional, equilíbrio, domínio de procedimentos e mecanismos para a administração de interesses profissionais e pessoais.

Por outro lado, com o rápido desenvolvimento da tecnologia, a profissão secretarial exige atenção e atualização com a introdução de modernos aparelhos, pois esses instrumentos alteram sobremaneira os mecanismos de rotina, e a forma de executar o serviço proposto, tais aparelhos também facilitam a comunicação e fornece praticidade na realização das atividades, característica predominante na geração Y, geração qualificada como aquela que tem intimidade com a tecnologia.

Assim como ilustra Oliveira Sidnei:

“Os jovens dessa geração cresceram em um cenário de maior acesso às informações e com mais facilidades proporcionadas, em grande parte, pelos avanços tecnológicos criados justamente pelas gerações anteriores, por isso, é natural que desenvolvam maior intimidade com as ferramentas de comunicação e se tornem completamente conectados.” (OLIVEIRA, Sidnei, p.45, 2010).

As transformações sociais e tecnológicas em todo o mundo foram fundamentais para definir o padrão de comportamento para essa geração. Esta é a

primeira geração que se sente totalmente confortável com a tecnologia. (LOIOLA, 2009).

É relevante pontuar, que para ser um profissional bem sucedido, além da aplicação adequada das técnicas, o secretariado deve obter em sua bagagem profissional, atitudes como: construir sua própria base de força, por meio de sua formação e constante atualização, sobretudo nos meios tecnológicos; reorganizar suas múltiplas prioridades; adquirir credibilidade incorporando novas culturas; negociar resultados factíveis e interpretar e lidar com os variados tipos de situações (SIQUEIRA, 2003).

As corporações atuais buscam especialistas proativos neste campo de atuação, colaboradores que além de dominarem as técnicas secretariais, dominem amplos conhecimentos na área tecnológica. Para assim, desempenharem funções administrativas que auxiliam e aliviam também o trabalho do executivo, pois, com uma excelente qualificação a secretária é mais do que uma pessoa encarregada da manutenção de arquivos, digitação de correspondências e atendimento de telefonemas.

As organizações esperam dos profissionais da classe secretarial, um maior treinamento com relação à execução das atividades, pois, os mesmos exercem na empresa moderna, funções de suporte e apoio ao executivo, contribuindo também, para o alcance das metas e crescimento da empresa, por meio de capacitação adequada, qualificada e estruturada. (ALMEIDA, 2010).

Apresenta Siqueira:

“Podemos afirmar que a questão das técnicas secretariais não se trata de reinvenção e sim adequação; é consequência da revolução e transformação que a gestão empresarial vem sofrendo nos últimos anos. A profissão de secretariado é a mais próxima dos centros decisórios de qualquer organização, a sua amplitude e dimensão de ação depende do nível hierárquico em que está inserida, em contrapartida devem possuir competências técnicas e humanas, sólidos conhecimentos do segmento de mercado em que atuam, bem como domínio da área específica que assessora.” (SIQUEIRA, Márcia. Técnicas Secretariais. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/c_artigos_perfil_tecnicas_secretariais_reinvencao_ou_adequacao.html>. Acesso: 12 maio 2014.)

A atuação de qualidade da secretária moderna é capaz de transmitir segurança, amplo conhecimento e dedicação na realização das tarefas, adquirindo confiança e prestígio dos gestores. Tornando-se a ponte entre os profissionais que tomam decisões gerenciais e os que executarão tais decisões. Muitas vezes participam de decisões relevantes e importantes para a empresa. No mundo

moderno dos negócios, comprometimento, comportamento social e profissional é imprescindível, além da importância do conhecimento técnico, as atitudes e o comportamento são pontos fortes que conduzem ao sucesso e bom desenvolvimento da carreira. (SABINO & ROCHA, 2004).

Por obter acesso a documentos confidenciais de toda a organização e também do executivo, o profissional de secretariado não deverá revelar os segredos comerciais, nem mesmo após deixar a empresa. Também deve saber o limite de sua autoridade; sempre solicitar instruções completas e claras, agindo com a máxima competência e procurando sempre não comentar nem especular sobre o que lhe for informado. Medeiros e Hernandez (2006, p 316) apresentam que: “sem discrição, a carreira da secretária será breve.”

Diariamente as corporações desejam atrair novos talentos, para que as habilidades destes contribuam, para o crescimento da organização, manter estável o quadro de funcionários, bem como entender as tendências de liderança para as gerações. Quanto ao comprometimento das pessoas nas organizações, segundo Lafuente (2009) “os mais jovens não são mais leais a uma empresa, mas a um conjunto de fatores que o fazem sentir-se bem, daí porque nunca deixam de buscar novas oportunidades que contribuam para seu desenvolvimento pessoal”.

O momento de estabilidade econômica é também favorável para a geração Y encontrar oportunidades que impulsionem seu futuro, assim essa geração busca por empresas que realmente desejam trabalhar e não um simples emprego. (ERICKSON, 2011). A possibilidade de realizar atividades de negócios em qualquer momento, nos mais variados lugares, abriu também oportunidades e liberdade para pessoas, com diferentes estilos, exercitarem seus talentos e até mesmo os mais introvertidos podem transformar suas ideias em negócios milionários.

“Para os jovens Y, o mundo – como a internet – não tem limites. E assim são no trabalho. Precisam sempre de novos desafios. Essa vontade, por vezes, traz à tona também outras características típicas desses profissionais: tendem a ser imediatistas e autoconfiantes em excesso, correndo o risco de se tornar superficiais e um tanto arrogantes. Eles estão sempre ansiosos demais para crescer rápido e – talvez o maior risco para as organizações – são desapegados da empresa. Esse distanciamento assusta os gestores de recursos humanos, e talvez aí esteja a primeira grande mudança pela qual as organizações devem passar.” (OLIVEIRA, Sidnei, 2011, p.11).

Outro fato é que, na busca obter mais forças para enfrentar a concorrência e assim conquistar espaço no mercado competitivo, as organizações modernas estão preocupadas também em atrair e reter talentos, afirma Ribeiro:

“Em uma época em que a globalização, a competição, o forte impacto da tecnologia e as céleres mudanças se tornaram os maiores desafios externos, a vantagem competitiva das empresas está na maneira de utilizar o conhecimento das pessoas, colocando-o em ação de modo rápido e eficaz, na busca de soluções satisfatórias e de novos produtos e serviços inovadores.” (RIBEIRO, 2005, p.1).

Contudo, de acordo com a pesquisa publicada na revista Você RH: São Paulo: abril, 2010, é preciso compreender toda essa nova ordem mundial para a arquitetura de um melhor futuro corporativo, abrindo caminhos também aos jovens para adquirirem vantagem competitiva sustentável em sua carreira, conciliando a profissão escolhida e as habilidades desenvolvidas na era da informação, pois, estatísticas ilustram que, 97% das empresas estão enfrentando ou percebendo, que em breve terão de enfrentar grandes problemas para atrair e reter talentos. Os dados são alarmantes e revelam uma percepção inequívoca, evidenciando a dificuldade de obtenção de comprometimento dos profissionais como um todo.

3.3 A formação acadêmica da geração Y

Com o crescimento do acesso à informação de forma admirável, a internet tornou-se uma aliada inseparável, do aprendizado da geração atual, quando o assunto é educação e conhecimento, os jovens associam a internet como a principal e melhor captadora do conhecimento, por vezes a visualizam como a única fonte. Representados no mundo corporativo por universitários ou por recém-formados, as típicas características, da chamada geração Y, abrangem: o acesso à informação, fluência em vários idiomas e excelente formação acadêmica.

Ao clicar de um botão, navegam no mundo por meio da tecnologia, adquirindo a capacidade de descobrir e aprender sozinhos no mundo virtual. Do mesmo modo, é natural possuírem canais na web diversificados e participarem de plataformas pouco convencionais de aprendizado e educação, já que aprender infundáveis termos da biologia e da química, ou mesmo fundamentos da administração, entre outras áreas do conhecimento, são mais fáceis e prazerosos, por exemplo, quando combinados em uma letra e melodia, jogos, vídeos pouco formais, etc.

Classificados, como geração Y, ou geração do milênio, essa geração é composta por integrantes, que representam a nova força de trabalho global, frutos da criação que receberam de seus tutores, da interação com o ambiente, dos avanços tecnológicos, também de características específicas e seu desenvolvimento na sociedade. Lipkin (2010, p.2) apresenta que essa geração, “foi criada com uma dose saudável de autoestima e dentro da mentalidade: você pode ser o que quiser”.

Em busca de comparar, o verdadeiro padrão comportamental da geração do milênio, com os conceitos geralmente atribuídos a mesma. Foram entrevistados cerca de três mil jovens, entre 18 e 30 anos, para a pesquisa *boo-box* e *Hello Research*, com representatividade nacional, a pesquisa objetivou traçar as percepções da geração Y, com temas demográficos e comportamentais, apontando também, a utilização da internet pela geração Y brasileira.

O estudo foi exclusivamente realizado por meio da internet. Os resultados obtidos apontaram que, a geração brasileira, passa em média 31 horas por semana conectada. Quanto o acesso à internet, 74% da classe A, B e C realiza, em sua casa a conexão com o mundo virtual. Todavia, é a *Lan-house* o principal local de acesso à internet dos jovens da classe D e da classe E. A rede social mais utilizada pelos jovens é o *Facebook*, liderando em todas as regiões, sexos e faixas etárias, 79% dos entrevistados utilizam a rede social. Conjuntamente, o *Twitter* destacou-se, já que 76% dos jovens, que representam a classe A, fazem uso da rede, também, a internet foi majoritariamente destacada como a fonte de informação mais utilizada.

Alterando e inovando por meio de seus comportamentos e afinidade com a tecnologia, sobretudo os modelos vigentes nas empresas e escolas, Fava (2012) afirma: “esta geração está alterando os conceitos de aprendizagem, de autoconfiança, de autoconhecimento, de empatia, de comportamento, de relacionamento interpessoal.”

Essas mudanças são tormentos para os educadores tradicionais, pois enquanto as gerações passadas realizavam as suas buscas nos dicionários e pesadas enciclopédias, algo antigamente não muito acessível, como a internet é hoje, pois as enciclopédias por vezes eram muito caras. Na atualidade proporcionando em tempo real, informações onipresentes, muitos sites funcionam como uma fonte inesgotável de informações e como enciclopédia virtual, que hoje facilita a vida de qualquer estudante, portanto é preciso saber utilizar esse infundável

manancial de informações e conhecimentos, manancial também conhecido como internet. Em outras palavras é necessário saber separar o “trigo do joio”. Fundamentalmente torna-se imprescindível que o jovem acresça seu conhecimento tácito e subjetivo a base dos conhecimentos existentes.

“É natural que, como muitos de suas antecessoras, a geração Y pense que sabe tudo. E talvez seja, de fato, a mais bem preparada entre todas as que já chegaram ao mercado. Esses jovens são altamente bem informados. Familiarizados desde cedo com a internet, dominam com facilidade todas as tecnologias disponíveis. São curiosos, hiperativos, geralmente pouco preconceituosos, comunicativos e quase sempre ambiciosos.” (OLIVEIRA, Sidnei, 2011, p.12).

Uma vez que a geração atual, não conhece o mundo do conhecimento sem instrumentos computacionais de pesquisa, a tecnologia deve ser assim, utilizada como uma ferramenta de acréscimo, uma conquista a favor da educação, jamais como causadora do empobrecimento intelectual. Independente da geração que se esteja analisando, observa-se que as facilidades proporcionadas, como o serviço realizado pela empresa “Google”, estão tão incorporadas em nosso cotidiano, que se torna difícil imaginar as tarefas diárias que realizamos sem o uso de tais facilidades, porém averigua-se que as variadas gerações possuem diferentes níveis de dependência em relação a elas. Todavia é preciso utilizar de forma inteligente tais facilidades.

Não obstante, a educação que a geração Y recebeu em casa, e os distintos meios tecnológicos de captar o conhecimento, refletiram não somente na formação acadêmica dos jovens, mas também em seu perfil profissional e conduta nas organizações. A formação destes jovens constitui desafios quanto às relações interpessoais no ambiente empresarial, sendo um desafio para os líderes nas empresas em especial para os que ocupam cargos de gestão. As empresas que desejarem adquirir, esses profissionais, devem possuir uma excelente gestão de pessoas, compreendendo a diversidade como fator inerente imutável e merecedor de atenção especial por parte dos dirigentes. (OLIVEIRA, 2010).

Portanto, observa-se que os desafios em lidar com a geração Y não afetam somente os profissionais da área de Recursos Humanos, mas também fortemente estão concatenados aos profissionais da área da educação, profissionais esses que trabalham na construção acadêmica da vida do jovem, antes mesmo de ingressarem no mercado de trabalho.

O professor Fava (2012), (em sua obra: Educação 3.0) explica: “A geração X

tem sua aprendizagem na sequência de texto, som e imagem, ou seja, pensa no texto como sua forma de comunicação primária e nas imagens como auxiliares. Os estudantes Y aprendem de forma invertida, ou seja, na sequência de imagem, som e texto”.

Portanto, analisamos que além do desafio em estimular o aprendizado e a troca de conhecimentos, por meio das tecnologias digitais, outro grande desafio é ensinar os conteúdos da forma que os jovens possuem mais afinidade, ou seja, da maneira que melhor absorverão o conhecimento, já que os modelos de aprendizagem diferem de uma geração a outra. Sobre a forma de aprendizado da geração Y, o autor novamente afirma: “eles esperam por maneiras que, lhes façam ver, imediatamente, que os momentos que são gastos em sua educação formal são valiosos. Os educadores devem fazer bom uso da tecnologia que eles acessam e conhecem”.

Difícilmente nos esquecemos de professores, que consideramos inspiradores em nosso aprendizado, muitas vezes, eles se tornam aqueles com quem podemos conversar sobre os nossos planos, mesmo fora da sala de aula. Não obstante, nem todos os jovens aprendizes possuem esta sorte. Uma pesquisa revela que, os jovens que tiveram a sorte de ter um mestre assim na universidade, podem ser mais satisfeitos com sua carreira e com a sua vida em geral.

Conduzido pela Universidade Gallup- Purdue, o estudo analisou mais de 30 mil jovens que, se formaram recentemente no ensino superior. Dos jovens entrevistados, 63% afirmou ter um mestre inspirador que faz do aprendizado algo mais prazeroso e empolgante. Porém, 27% afirmou ter um professor que se preocupava com seus alunos para além da sala de aula, conversando sobre planos de carreira e outros tópicos. Esses mesmos jovens, que tiveram mestres inspiradores, afirmaram ser 2,2 vezes mais satisfeitos e felizes no trabalho do que os jovens que não tiveram referências parecidas na vida universitária, o impacto do professor pode ir ainda mais além, já que quem se dizia satisfeito com o trabalho era 4,6 vezes mais feliz com a vida em geral.

Quanto aos educadores afirma Fava:

“Eles são frequentemente avaliados e lembrados por serem ou terem sido bons motivadores ou, caso contrário, são substituídos exatamente como faziam os estudantes da Idade Média com seus mestres que não conseguiam responder às questões disputadas”. (FAVA, Rui, 2010, p.54).

Além disso, segundo o autor, para estabelecer a motivação nos estudantes que compõem a geração Y, é necessário, elogiar seus pontos positivos, propor recompensas tangíveis e feedbacks imediatos. “Geralmente, a motivação do estudante Y é uma mistura de objetivos intrínsecos e recompensas extrínsecas combinados com fatores psicológicos como desafios, medos e necessidade de agradar”.

Para Lipkin e Perrymore (2010) no que diz respeito à motivação, a geração Y em comparação às demais gerações, possuiu em extremo a denominada motivação externa, sendo a motivação externa, algo que realizamos esperando o reconhecimento e recompensa dos outros. Portanto, proporcionar motivação no universo da educação, tem sido um dos principais papéis dos professores, ao lidar com a geração Y.

Faiva também destaca 10 características, mais marcantes na atuação dos jovens da geração Y:

- Querem deixar um legado a qualquer custo
- Esperam por recompensas tangíveis e feedbacks imediatos
- Têm mais facilidades de assumir riscos
- Superestimam as próprias capacidades
- Têm necessidade constante de elogios
- Não têm medo de encarar desafios
- “Chutam o balde” quando contrariados e contestados
- Não têm medo de expressar suas ideias
- Esperam que tudo “lhes caia no colo”
- Têm grande dificuldade de aceitar os fracassos.

3.4 Divergências no âmbito empresarial e o crescimento demográfico.

O mundo é composto por mudanças, sempre está atualizando e evoluindo, com isso a sociedade também se transforma. Nota-se que o contraste das diferenças entre as gerações sempre existiu e permanece, pois valores e conquistas tecnológicas que nos anos 70 eram novidades, atualmente muitos são considerados antiquados, pois as mudanças são fatores naturais, já que o mundo nunca irá ficar estático no tempo.

Consequentemente, muitos são os conflitos entre gerações, em especial no ambiente de trabalho, pois atualmente o quadro funcional das empresas é composto por indivíduos de quatro gerações diferentes. Dentre tais gerações, destacam-se duas gerações, a geração X e a geração Y.

Nos últimos anos, em meio a uma economia criativa, o mundo vem passando por diversas transformações revolucionárias, que influenciam e alteram o comportamento das pessoas. A revolução digital e a presença da internet trouxeram avanços sem precedentes, também um desafio constante e interessante, destacado por profissionais de recursos humanos é a presença da geração jovem, no âmbito empresarial, jovens que cresceram no mundo digital regido pelos bits e bytes.

“A primeira impressão que se tem é de que as gerações estão vivendo um tempo de ruptura total, onde os mais velhos não entendem os jovens de hoje, que por sua vez consideram os mais velhos como absolutamente lentos e desconectados da realidade atual.” (OLIVEIRA, Sidnei. Choque de gerações. Disponível em: <http://www.sidneioliveira.com.br/samba/Artigos/choque-de-geracoes-ou-chocados-com-as-novas-geracoes.html>>. Acesso em: 10 maio 2014.).

Além de ter um emprego, tornou-se importante ter um propósito. A velocidade com que se conectam com o mundo, dá ritmo para suas relações de trabalho, por isso são adjetivados como impacientes. A denominada geração Y apresenta características muito próprias, já que influenciados, sobretudo pela tecnologia, são ansiosos e impacientes, também variados artigos acadêmicos de profissionais, principalmente da área administrativa, apresentam que projetos que só farão diferença a longo prazo, pouco os estimulam. O profissional Y apresenta o típico comportamento: “olha, diga o que eu tenho de fazer e não queira saber como vou fazer; respeite minha vida e me informe quanto vou ganhar”. (LOMBARDIA, 2008 p.58).

“A geração y é composta por líderes peculiarmente inovadores e quase irrequietos. Embora em sua grande maioria sejam largamente talentosos, sinceros e criativos, demonstram possuir este lado impaciente que ora lhes serve de âncora, ora de empecilho.” (PORTES, 2008, p, 07).

Adjetivados pelos estudiosos como: jovens hábeis para o “mundo aberto” e motivados a aprenderem novas habilidades, uma importante característica é que muito apreciam o desafio de criar em colaboração e possuem fascínio por projetos em andamento, para a geração do milênio, interferir e testar algo

inacabado é o único jeito de criar o novo e proporcionar melhorias. Não obstante, necessitam de constantes feedbacks, para que sintam que seus esforços são reconhecidos e valorizados. Ansiosos e impacientes, por vezes não conseguem perceber a real importância de um planejamento e querem partir direto para a ação. (ERICKSON, 2011).

Engelmann acrescenta:

“Os jovens da chamada geração Y estão revolucionando os costumes do mundo do trabalho. Eles nasceram entre 1980 e 1999 em um mundo interligado pela internet. Eles costumam ser: rápidos, curiosos, inquietos, conectados ao que acontece no mundo e abertos a novas ideias. Em virtude destas características, líderes de várias partes do mundo têm vivenciado situações inusitadas no trabalho e se perguntam: como podemos gerenciar esses jovens no ambiente organizacional?” (ENGELMANN, Deise. Gerenciando a geração y. Disponível em: <http://www.sincronia.com.br/artigos.php?cod_artigo=84&secao=>. Acesso: 05 Junho 2014).

Os integrantes da geração Y chegam ao mercado, em busca do conhecimento e reconhecimento por seu trabalho, e não se pode menosprezar a participação desta geração, por isso as organizações devem buscar compreender essa nova geração. (NOGUEIRA, 2010).

Esses jovens questionam tudo a que são submetidos, também por vezes aparecem com soluções simples na resolução dos problemas, fazendo total diferença. Constantemente conectada, as interações da geração Y são muito mais virtuais do que presenciais. Seus compartilhamentos geram um gigantesco volume de informações, que para as outras gerações é difícil de compreender. (ERICKSON, 2011).

O trabalho que antes era desempenhado somente no ambiente empresarial, hoje pode ser exercido em variados outros ambientes e lugares, como em casa, na rua no percurso ao trabalho, na praia, nas férias de verão ou até mesmo em outros continentes. Muitas atividades podem ser exercidas de várias formas ao mesmo tempo, pois as novas tecnologias nos possibilitaram mobilidade, espaços compartilhados e *home-offices*. Também, junto com essa nova geração, caminha o contato com a flexibilidade no mercado de trabalho, um exemplo claro é que por vezes as empresas mais modernas, gerenciadas pela geração Y ou com o quadro corporativo composto na maior parte por jovens, permitem ao funcionário criar seu próprio horário, desde que realizem suas atividades com comprometimento, eficácia, eficiência e cumpram a carga horária estabelecida.

Fava para argumentar:

“Não tenho dúvidas de que os nativos digitais irão mover os mercados, transformar as indústrias e modificar a educação. Estas mudanças poderão ter um efeito imensamente positivo no mundo em que vivemos. Aliás, a chegada da tecnologia digital já tornou este mundo um lugar melhor de se viver e, se deixarmos, os nativos digitais têm todo o potencial e a capacidade para impulsionar muito mais a sociedade. Existe um fato: não importa o quanto tentamos ou tentaremos a geração Y não voltará atrás, continuará a buscar maneiras e formas de utilizar a tecnologia digital em todas as rotinas de sua vida.” (FAVA, Rui, 2010, p.13).

Eles cresceram juntos com a tecnologia e a popularização dos celulares e o surgimento das redes sociais. Por isso, os jovens são muito conectados e abertos a dividir informações, também o conhecimento adquirido seja por razões profissionais ou não. (LIPKIN, PERRYMORE, 2010).

Formou-se um novo conjunto de profissionais que não tem medo de questionar a autoridade, gostam de ser ouvidos e de sentirem que fazem a diferença. Para a geração Y, todos devem dar as suas opiniões. É uma geração que manifesta a sua opinião independente da hierarquia ou mesmo protocolo adequado. (ERICKSON, 2011).

“Quando existe conflito de gerações numa empresa, normalmente a geração Y está no meio. Esses caçulas do mercado de trabalho têm energia, desenvoltura, intimidade com a tecnologia. E isso tudo pode deixar os mais velhos inseguros, principalmente a geração X, aquela que fica no meio das outras duas. É a geração das pessoas com mais de 30 e menos de 45 anos, que viu os pais enfrentarem as crises da década de 80 e, por isso, trabalhou duro para ter segurança financeira.” (TURCI, Fábio. Funcionários com valores diferentes geram conflitos nas empresas. Disponível em: <<http://g1.globo.com/jornal-da-globo/noticia/2010/11/funcionarios-de-valores-diferentes-geram-conflitos-em-empresas.html>> Acesso em: 04 Junho de 2014).

Scanavez e Alves (2010) ressaltam que para atingir o resultado almejado de um ambiente longe de conflitos, as organizações devem saber lidar com o convívio das diferentes gerações no mundo corporativo, ou seja, precisam descobrir e dar destaque as áreas e habilidades em comum que podem uni-las e não pontuar somente as diferenças que as separam, pois, cada geração deseja ser gerenciada com respeito, ter clareza nas metas da empresa, também liberdade em realizar as tarefas ao seu modo.

Referente ao encontro no âmbito empresarial e os perfis diferenciados das gerações, a grande realidade é que as expectativas de vida das gerações aumentaram, fazendo do mercado de trabalho, um contraste de variadas faixas etárias, e perfis profissionais.

De acordo com uma matéria publicada no Jornal FOLHA DE SÃO PAULO³⁷, São Paulo: setembro, 2013, as carreiras dos brasileiros estão durando mais, e os consultores de RH apontam que diferentes gerações estão convivendo no mercado de trabalho, a razão apontada para esta ocorrência, é o fenômeno demográfico. A matéria apresenta que em conformidade com as projeções divulgadas pelo IBGE, nas próximas cinco décadas, a expectativa de vida do brasileiro irá aumentar de 79 para 81,2 anos. Consequentemente, a tendência é que a distribuição da população por idade não mais seja uma pirâmide, mas se torne parecida com um retângulo. Tais mudanças apresentam impactos no mercado de trabalho.

Graficamente a reportagem expõe:

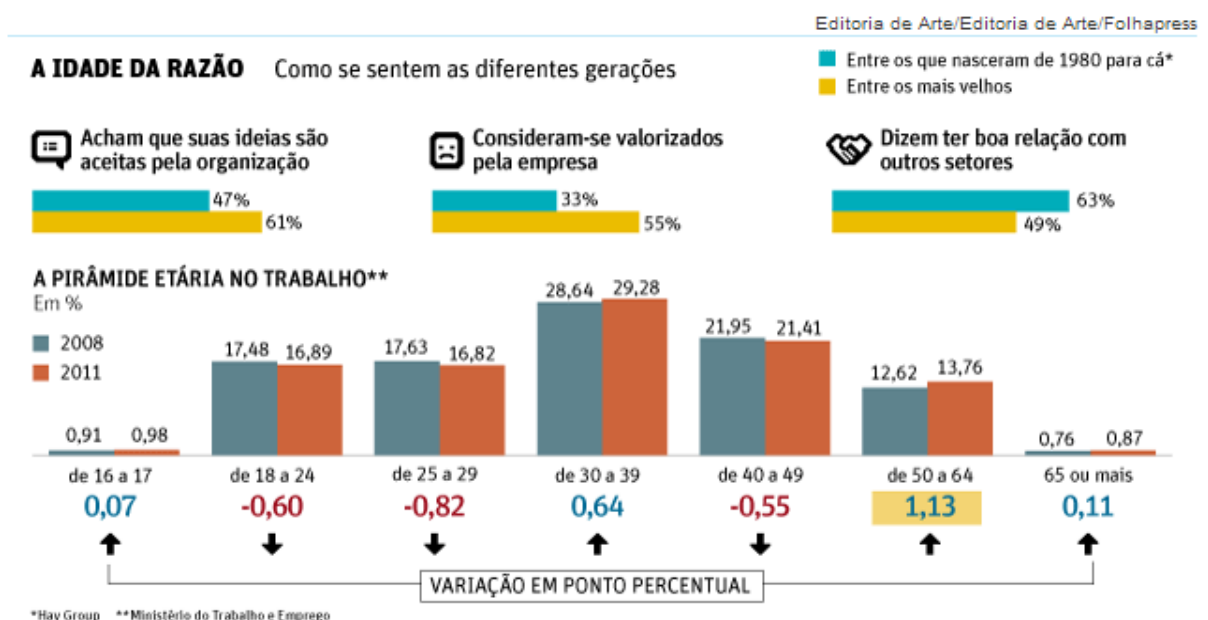


FIGURA 3 - Fonte: Folha de São Paulo, Pirâmide etária no trabalho. Editoria de arte: São Paulo, 2013.

No que diz respeito, à distribuição etária dos trabalhadores, o último relatório do Ministério do Trabalho apresenta que: a faixa etária cuja participação mais aumentou no mercado de trabalho, foi aquela entre 50 e 64 anos, como o gráfico apresenta. A notícia também enfatiza, que uma pesquisa realizada pela consultoria KPMG, mostra que dentre as principais divergências, as diferenças nas atitudes das gerações mais velhas e mais jovens, são os motivos iniciais, para a ocorrência de conflitos entre diferentes gerações nas companhias.

³⁷ Jornal Folha de São Paulo: O grupo Folha é um dos principais conglomerados de mídia do país. Controla o jornal de maior circulação e influência (Folha de São Paulo).

A história traduz uma situação que acontece hoje nas organizações, divergências no âmbito empresarial, causadas devido ao encontro de distintas gerações, situação na qual, os profissionais mais velhos se destacam por experiência e os mais novos por possuírem grande afinidade com os meios tecnológicos, levando a perda de sinergia nas organizações gerando resultados negativos. Poucos são os mentores e nem sempre esses conquistam atenção dos jovens, por vezes, os profissionais que poderiam ser mentores estão ocupados competindo por um lugar no mercado com os próprios jovens. (ENGELMANN, 2009).

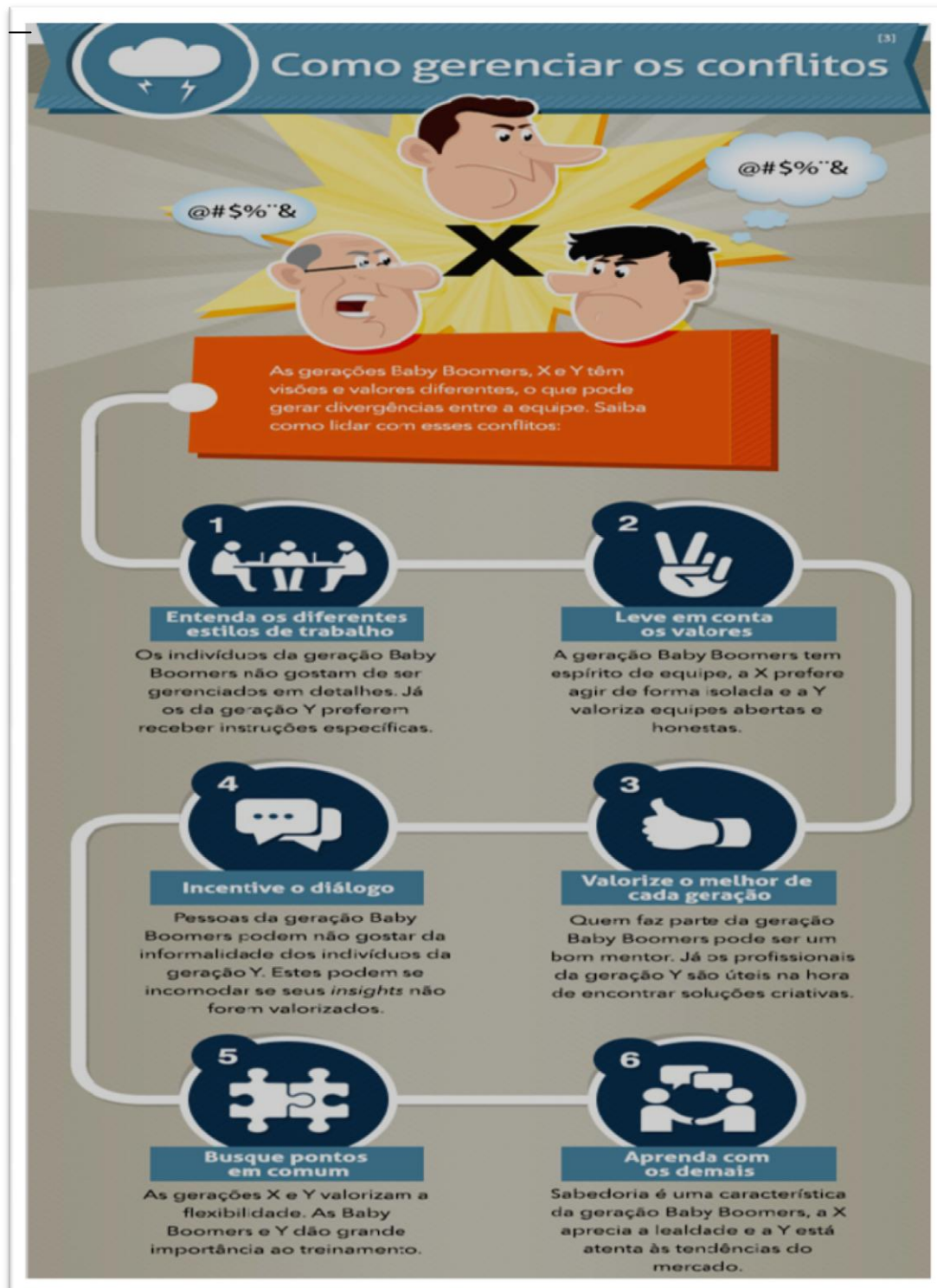
Oliveira apresentou a seguinte posição sobre a questão:

“Os veteranos dos dias atuais estão descobrindo que o aumento da expectativa de vida lhes permite e até os pressiona a estabelecer novas expectativas, principalmente as profissionais. Uma pessoa que iniciou suas atividades com 20 anos de idade e trabalhou nos últimos trinta anos percebe agora, aos 50 anos, que ainda possui vigor físico e mental para continuar trabalhando e certamente tem muito interesse em permanecer dessa forma, afinal tem o desafio de manter o próprio padrão de vida.” (OLIVEIRA, Sidnei, 2011, p.21).

O choque cultural ocorre, quando passam a atuar conjuntamente com profissionais de outras gerações ou quando são comandados pelos mesmos. Tornando visível que a pirâmide tradicional, não combina com esses jovens ansiosos, que mesmo com disposição de atuar no mercado de trabalho com outras gerações, priorizam o relacionamento de igual para igual, com respeito mútuo, trata-se de uma questão na qual, não importa a sua idade, mas sim a de troca de conhecimentos. Visualizando assim, que comprometimento profissional e conhecimento não tratam de uma convenção, mas sim algo que surge de forma natural quando combinado determinação, força de vontade e experiências realmente engajadoras. (LIPKIN, PERRYMORE, 2010).

Desenvolvido pela Sociedade Brasileira de *Coaching*, com foco nos novos desafios enfrentados pelas organizações modernas, o infográfico a seguir apresenta, por meio de seis ferramentas, como lidar com os desafios, na hora de gerenciar os conflitos entre as gerações. Ilustrando que para adquirir sinergia entre a equipe, os gestores devem entender os diferentes estilos de trabalho, precisam compreender os valores de cada geração, devem incentivar o diálogo no âmbito empresarial, valorizar o melhor de cada geração, buscar os pontos fortes em comum e incentivar a troca de conhecimentos, fazendo com que uma geração aprenda com a outra.

Figura 4 - Como gerenciar os conflitos das gerações.



Fonte: <http://www.sbcoaching.com.br/blog/comportamento/infografico-conflitos-de-geracoes-no-ambiente-de-trabalho/>, Como gerenciar conflitos entre as gerações X, Y e Baby Boomers - infográfico. São Paulo, 2013.

3.5 O profissional de Secretariado como gestor de pessoas.

Ao longo de sua formação e carreira profissional, muitos foram os progressos e mudanças da classe secretarial. Novas aptidões e habilidades foram adquiridas e incorporadas à categoria, habilidades tais como: inteligência emocional, criatividade, discrição, conhecimentos tecnológicos, bom senso, técnicas gerais de secretariado, gestão de processos e, sobretudo a capacidade de gestão de pessoas, na qual a colocação do secretariado na gestão, evidentemente está assimilada com a habilidade de um profissional preparado para interagir com as pessoas.

Hernandes e Medeiros (2006, p.25) complementam esta afirmação: “em algumas organizações, a secretária exerce funções em que tem a obrigação de controlar certos comportamentos relacionados com as tarefas atribuídas a funcionários que estão sob sua responsabilidade.”

Referente à gestão de pessoas, Chiavenato (2004) apresenta: “É a função que permite a colaboração eficaz das pessoas para alcançar os objetivos organizacionais e individuais”.

“O gestor deve aprender a descobrir e auxiliar no desenvolvimento das qualidades intrínsecas de seus colaboradores, para que adquiram o hábito de identificar as necessidades do cliente, procurando a melhor forma de atendê-los. É importante considerar ainda a aptidão para articular em todos os níveis da instituição, conquistando a liderança no trabalho e na equipe.” (OLIVEIRA; LOHMANN, 2007).

Com foco na profissão de secretariado, que também vem abrangendo de formas significativas jovens profissionais, agora, além dos desafios quanto aos meios tecnológicos e conhecimentos em línguas estrangeiras, um novo desafio da secretária é compreender o novo perfil do profissional Y, identificando seus pontos fracos e fortes, averiguando também as características das demais gerações, ou seja, a secretária precisa atualizar-se quanto aos impactos desta nova geração em sua equipe, adotando ferramentas e medidas que a ajudarão na solução dos conflitos. Identificando, as possíveis soluções para as divergências entre os profissionais de distintas gerações.

O comportamento intempestivo e imediatista, do jovem da geração Y, acaba por intimidar alguns gestores. “Ele quer uma evolução mais imediata, ele é impulsivo, impaciente, então ele quer subir na carreira, mesmo que seja de

pequenos passos, ele quer subir frequentemente, constantemente e rapidamente” (TRINDADE, 2010 apud TURCI, 2010).

Oliveira também ressalta:

“É certo que as empresas não devem temer esse profissional. É surpreendente ter de admitir que eles foram criados em nossas próprias casas, aprendendo com liberdade de escolha e criatividade. Agora que são livres e criativos, devemos ensiná-los a usar essas características no trabalho.” (OLIVEIRA, Sidnei, 2011, p.12).

Visando a gestão de pessoas, um fator importante para lidar com a equipe é: saber ser flexível e gerenciar o potencial das pessoas de modo, a atingir os objetivos da empresa e a satisfação dos colaboradores que compõem o quadro corporativo da mesma. Conjuntamente, para um clima organizacional saudável, é preciso flexibilidade das empresas para administrar e entender, por exemplo, a diferença de um profissional Y e X. (KULLOCK, 2010).

Não obstante, tais divergências se tornaram desafios e problemas que, devem ser mais bem articulados e na medida do possível, solucionados pelo gestor. E contemporaneamente, se observa que, o profissional de secretariado, trabalha também como gestor de pessoas, hoje, além de dar suporte ao executivo, a secretária é também encarregada a gerir uma ou mais equipes.

As divergências entre as gerações sempre ocorreram, o fato novo é que na atualidade, os conflitos estão mais potencializados, sobretudo por causa da aceleração que surgiu no ritmo de vida, com a chegada das novas tecnologias. (OLIVEIRA, 2012). Portanto, torna-se preciso possuir flexibilidade para lidar com os demais colaboradores, não só saber lidar com o fato que na empresa há a participação de colaboradores das mais variadas áreas e formações, mas também, compreender o fato de que cada profissional representa a uma determinada geração, com distintos comportamentos, perfis e características profissionais.

Todavia, o desenvolvimento da flexibilidade do comportamento, na organização, exige compreender os outros, saber relacionar-se, possuir reconhecimento de si mesmo e ter boa convivência grupal e como mencionado anteriormente, uma ameaça às relações humanas e a uma boa convivência em equipe, é a divergência entre as gerações atuantes no mercado de trabalho.

Segundo Medeiros e Hernandes (1999), quando o profissional compreende e aceita o outro, ele se torna mais tolerante e flexível com o comportamento alheio. O comportamento profissional não é resultado da personalidade em si, mas das

expectativas do grupo a que pertencemos e do papel que nele desempenhamos.

Outro fato também pertinente é que, muito provavelmente no âmbito empresarial, uma secretária pertencente à geração Y, será assessora de um executivo da geração X, ou da Baby Boomers, quem sabe até mesmo assessora de um executivo da geração dos veteranos.

Assim, não cabe somente ao profissional de secretariado que, já atua na área, e desempenha o papel de gestor, a atenção e preparo sobre o estudo das gerações, mas também é preciso atenção dos novos profissionais integrantes da profissão e estudantes, para melhor desempenhar as funções secretariais. Tendo em vista que a relação entre o executivo e o secretariado, deve ser uma relação de total parceria, os novos integrantes, ou aprendizes da categoria precisam estar aptos e ter habilidades em lidar e compreender as diferentes gerações, caso queiram alavancar a sua carreira, já que não sabem de antemão qual a geração de seus chefes, qual o perfil profissional do executivo que futuramente irão dar suporte. Logo, é preciso preparo também dos novos secretários e aspirantes da profissão.

No tocante a importância das relações humanas com os colegas e com o executivo, Medeiros e Hernandes confirmam:

“Para a secretária, relações humanas definem-se geralmente como a capacidade de se relacionar positivamente com as pessoas com quem ela trabalha. Um bom relacionamento humano com o executivo é evidentemente, indispensável para o bom desempenho profissional dela. O primeiro passo para isso é compreender que o executivo é uma pessoa, é um indivíduo.” (MEDEIROS E HERNANDES, 2006, p.18).

Destacado como o “elo” entre o executivo e a equipe, os secretários precisam trabalhar harmoniosamente com seus colegas, compreendendo as características individuais, sobretudo as características de cada geração que compõem a equipe, não fazendo distinção de qualquer espécie. Também, o bom relacionamento profissional deve estar fundamentado no bom senso, lealdade e confiabilidade.

A capacidade de lidar com nossos semelhantes, pode proporcionar o sucesso ou o fracasso de qualquer empreendimento, já que as organizações são formadas principalmente pelo capital humano. Dentro das organizações, uma entre as variadas qualidades desejáveis na bagagem profissional do secretariado, é a aptidão no relacionamento com seus superiores, colaboradores e visitantes.

Cabe aqui citar novamente, um trecho de Medeiros e Hernandes (2006, p.18): “Dentro de uma empresa, uma das principais qualidades desejáveis da secretária é sua capacidade de relacionar-se bem com executivos, auxiliares, colegas, visitantes. Em suma, é necessário promover boas relações no escritório”.

O ambiente agradável e harmonioso depende da forma como o profissional sabe lidar com as pessoas, trabalhando sempre as diferenças. Situações desagradáveis e atritos podem ser solucionados, quando sabemos identificar comportamentos que provocam atritos ou reações agressivas, quando estamos abertos a possibilidades de revermos posições e aceitarmos que talvez o outro possa ter razão, também quando procuramos ouvir e entender as pessoas que partilham o ambiente empresarial conosco.

“A secretária deverá também trabalhar harmoniosamente com os colegas, procurando não fazer distinção de qualquer espécie. Nesse tipo de relacionamento deve demonstrar lealdade, confiabilidade e bom-senso.” (MEDEIROS E HERNANDES, 2006, p.18).

Contemporaneamente as práticas e conceitos, sobre a habilidade em gestão de pessoas, são bem claros e definidos quando identificamos tal habilidade como processo realizado pelo Secretário Executivo. Não obstante, a gestão secretarial ainda não é bem definida ou até mesmo estudada e fundamentada. Deste modo, pode-se conceituar e concatenar as competências gerenciais e habilidades dos profissionais com a denominada: gestão de pessoas, já que a abordagem da gestão secretarial em si, é ainda uma criança em desenvolvimento enquanto literatura, estudos, pesquisas e referencial teórico.

Todavia, ao atuar na gestão de pessoas, o Secretário Executivo, pode por vezes deparar-se com diversos desafios, tais como: rejeição/resistência da equipe, transformação de um departamento tradicional e burocrático em uma moderna gestão, aplicação dos conceitos contemporâneos, entre outros desafios. Desempenhando a função de gestor de pessoas, sobretudo ao administrar e liderar equipes, o profissional de secretariado, enquanto gestor apresenta atribuições próprias da categoria. Então, porque não denominar como Gestão Secretarial, esse conjunto de funções, processos interligados e atividades específicas, por sua vez, atividades relativas e próprias da área.

Assim, com base nos conceitos e fundamentos teóricos dos autores de gestão de pessoas e autores da área de secretariado, pode-se atribuir como gestão secretarial, os conjuntos dos processos e atividades desempenhados pelo gestor

secretarial, ressaltando primordialmente que as atribuições sejam do Secretário Executivo, e que vão além de simples execução.

A autora Natalense foi a pioneira a afirmar que o secretário executivo é também um gestor de pessoas. Também a escritora apresenta como funções básicas do gerente, o planejamento, a organização e o controle dos recursos humanos e materiais, tendo em vista sempre o alcance dos resultados e considera como atribuições do secretariado o papel de planejar, organizar e controlar a infraestrutura da atuação gerencial, tornando necessário, para secretariar um executivo, dominar as técnicas usufruídas pelo gestor.

O profissional de secretariado executivo acompanha o processo de mudança organizacional, atualizando-se para assumir as responsabilidades exigidas ao novo perfil da organização e para estabelecer-se como Gestor Secretarial, é preciso que o secretário executivo, aplique os conceitos aprendidos da administração em sua área, sobretudo no que diz respeito à gestão de pessoas.

Na mesma linha de pensamento, Durante afirma que:

“A gestão secretarial está inserida no contexto de mudanças vivenciadas pela sociedade e as organizações. Tais mudanças afetam diretamente o mercado de trabalho, ao exigirem uma postura diferenciada dos profissionais das diversas áreas do conhecimento, dentre elas, a secretarial.” (DURANTE, 2009, p. 136).

Muitos foram os progressos da gestão de pessoas, evoluções que contribuíram para a valorização e reconhecimento do capital humano. Assim como afirma Cury: “Felizmente as empresas perceberam que os colaboradores são, na verdade, um diferencial competitivo. Uma empresa nada mais é que a soma das habilidades das pessoas que nela trabalham”. (CURY, 2012).

Portanto, atualmente, uma das principais habilidades desejáveis, é a capacidade de relacionar-se bem com executivos, auxiliares, colegas, visitantes, também saber relacionar-se com os clientes internos e externos da organização.

É preciso que os profissionais proporcionem condições favoráveis ao desenvolvimento da competência interpessoal e a empatia, para que assim, melhor observem o mundo e sintam o movimento das coisas e das pessoas que estão a sua volta, descobrindo características específicas de cada um que está ao seu redor, observando detalhes do dia-a-dia do ambiente corporativo, apreendendo conjuntamente a capacidade de colocar-se no lugar do outro.

Como apresentado anteriormente, o secretário executivo, é um profissional de nível superior, concatenado ao domínio intelectual e institucional das empresas públicas ou privadas, atua em funções extremamente complexas e interdisciplinares, com foco em atividades de assessoria executiva, obtém formação que lhe proporciona competências em análises, interpretação, pesquisa, articulação de conceitos e visão holística. (Nonato Junior, 2009).

Contemporaneamente, para adquirirem vantagem competitiva, as organizações necessitam de um profissional que saiba liderar e ter excelente habilidade em gestão de pessoas, de modo a influenciar positivamente a equipe, nos mais variados setores e áreas, nos quais sempre contam com a presença de um Secretário Executivo. E muitas das vezes, é o profissional de secretariado que é responsável pela equipe, tendo assim que desempenhar papel de gestor de pessoas.

Não obstante, a gestão secretarial é um tema ainda pouco definido e conceituado na atualidade, todavia, muitos questionamentos surgem a respeito do respectivo tema. Por tratar-se de um tema ainda recente, torna-se preciso pesquisas constantes para alçar um conceito próprio e universal. No ambiente corporativo observa-se que o Secretário Executivo também atua como líder e gestor de pessoas, realizando assim a denominada gestão secretarial. O Secretário Executivo, como gestor de pessoas, deve buscar compreender, agir, perceber, interagir e desenvolver relacionamentos nas mais variadas circunstâncias e ocasiões. Igualmente, este profissional deve adaptar-se constantemente aos novos ambientes organizacionais.

Também o desenvolvimento, de tal habilidade requer um processo permanente de aprendizagem e desempenho de competências que levam ao aperfeiçoamento dos conhecimentos adquiridos na universidade, conduzindo também, o profissional a adquirir comportamentos, atitudes e ações ligados, sobretudo a capacidade de ser um bom gestor, líder e resiliente.

Os conceitos de Durante complementam esta afirmação:

“Deve ser capaz de entender o processo organizacional, de gerir informações, de compreender a automação dos escritórios, novas tecnologias, criando e evoluindo com as mudanças culturais econômicas, sociais e profissionais, sociais e profissionais, gerenciando conflitos, promovendo e apoiando o crescimento da equipe e trabalhando com discrição e competência (2009, p. 97).”

Firmado na gestão organizacional, o profissional de secretariado transcendeu o antigo perfil, e na atualidade, ao lado do poder decisório das organizações, provou a importância da sua atuação, harmonizando-se ao sucesso que lhe é atribuído, e superando variadas expectativas dentro das empresas.

Contemporaneamente, a profissão apresenta constantes avanços e no que diz respeito à realização de práticas de gestão de pessoas, devido a sua preparação permanente e atuação polivalente, tornou-se um profissional caracterizado também pela eficiência nas relações interpessoais, no gerenciamento das informações e principalmente por seu desempenho no comprometimento com as metas da empresa.

Outro desafio pertinente à classe secretarial, é o desafio de atingir metas com a sua equipe. Devido à alta demanda de oportunidades, um bom planejamento comportamental, uma autogestão eficaz, contribui para que algumas situações complicadas se transformem em oportunidades o um possível crescimento organizacional. O secretário está inserido nas empresas, e como gestor deve estar “apto a perceber, refletir, decidir e agir de maneira assertiva” (BÍSCOLI; CIELO, 2004, p. 17).

Deste modo, o secretariado precisa, juntamente com a sua equipe, identificar e estabelecer quais são as metas fundamentais a serem atingidas, porém, deve também ter em mente que tais propostas devem estar concatenadas com as metas de seus superiores e com as metas da empresa.

Portanto, é preciso que o secretário gestor saiba trabalhar harmoniosamente, os recursos materiais, os recursos financeiros e imprescindivelmente, é preciso compreender o capital humano da organização, atentando para o comportamento humano.

3.6 Considerações finais do capítulo segundo

Com base nos estudos realizados quanto ao mapeamento das gerações, observa-se que as diferentes gerações visualizam a complexidade da organização a partir de suas premissas educacionais, existenciais, vivenciais, profissionais e de suas experiências particulares, ou seja, cada geração contempla a empresa a partir de suas crenças e seus valores, seu momento de vida, sua formação, sua carreira, entre outros.

As divergências e diferenças entre profissionais no âmbito empresarial, sempre foram motivo de discussões e estudos, no entanto nos últimos anos, esta realidade tem se tornado uma preocupação cada vez maior das organizações. O principal motivo, em que tais divergências são ainda maiores na atualidade, é devido ao fato que pela primeira vez as empresas estão abrigando até quatro gerações diferentes, deste modo, um desafio constante é: como as organizações administrarão tais conflitos e divergências, de modo a alinhar com seus objetivos estratégicos todas as quatro gerações presentes em seu quadro corporativo.

Também, por meio dos autores apresentados neste capítulo, pontua-se que, a geração atual procura autonomia nas atividades desenvolvidas e muito apreciam o desafio de criar em colaboração. Sabem e podem mudar de direção com rapidez e desapego. Buscam viver o melhor do presente, planejam mais o agora, o presente do o que o futuro, como se curtir o caminho, fosse mais importante que chegar a reta final.

Todavia, quem se adapta melhor, pode evoluir com as mudanças, na Era da Informação observa-se que, a flexibilidade é o caminho a se seguir. Oliveira também acrescenta: “compreender o jovem da geração Y é entender o futuro e se adaptar a ele. Afinal, todos querem ser jovens para sempre”.

No tocante a classe secretarial, o profissional de secretariado ao combinar a capacidade de gestão e a visão estratégica, adquire maior conhecimento das metas, dos objetivos da organização, estabelece prioridades das atividades, gerencia informações, lidera sua equipe com o executivo, lida com conflitos, procura soluções para eventuais problemas.

Observa-se também, que o novo perfil do profissional de Secretariado moderno, é definido como administrador e gerenciador das informações, definido como a área profissional que sempre acompanha as mudanças, procura novas soluções para o alcance da qualidade nas atividades desempenhadas, busca sempre propostas que atendam às expectativas tanto do mercado, como da organização em que atua.

Constantemente analisa-se que, as organizações necessitam cada vez mais das competências dos profissionais desta área, já que o secretariado atua como facilitador na transmissão de dados e informações de interesse organizacional. “Esse mundo moderno, contudo, é atraente para as secretárias. Elas não querem as rotinas de dez anos atrás” (MEDEIROS; HERNANDES, 2006, p 314).

Pode-se afirmar que o Secretário é um profissional que possui um papel importante no que diz respeito à implantação e coesão da cultura organizacional, pois ele é o responsável pela administração das informações que chegam à organização e é aquele que realiza a comunicação com todos os níveis hierárquicos.

Não obstante, as funções atualmente pertinentes à classe secretarial, foram aperfeiçoadas e aprimoradas ao longo do tempo, também a contemporaneidade exigiu que tais funções passassem a ser desempenhadas com mais autonomia e complexidade. Deste modo, analisa-se que o novo perfil do secretariado, requer que os profissionais acompanhem o desenvolvimento da organização, adaptando-se às inovações mercadológicas, pois é o profissional que está inserido nas empresas e também atuando como gestor, que colabora para o crescimento organizacional.

É o profissional que participa das tomadas de decisões, conjuntamente, o secretário gestor deve dominar capacidades técnicas e humanas, de forma a compreender e entender o capital humano que compõem a sua equipe e também os que não a compõem, deve possuir a habilidade em liderar e motivar a sua equipe de trabalho. O secretariado executivo é, segundo Rodrigues (2004, p. 178), “um agente transformador de insumos, para a obtenção dos resultados esperados pelos clientes”.

Contudo, o profissional de secretariado, que trabalha eficientemente, é um gestor que tem condições de realizar atividades técnicas, de liderança e, sobretudo, executa com eficácia todas as atividades de gestão, que a ele é encarregado.

4. INTRODUÇÃO À PESQUISA

A seguir o capítulo terceiro, apresentará o questionário de pesquisa campo efetuado, com o público alvo: profissionais que atuam na área de secretariado e aspirantes à profissão (estudantes), apresentando e interpretando também, por meio de gráficos, o comportamento e anseios da classe trabalhadora da área secretarial, pesquisa realizada propriamente para este trabalho, objetivando também a atuação da geração Y na classe secretarial e as suas expectativas.

Considerando a abordagem realizada nos capítulos anteriores no tocante à trajetória do profissional de secretariado, suas atuais características, novas habilidades, o perfil desenvolvido contemporaneamente, as divergências entre as gerações no âmbito empresarial, a globalização e as novas competências do secretariado, as expectativas da geração atual no que diz respeito ao sucesso e carreira, o capítulo terceiro a seguir, possui teor conclusivo das questões desenvolvidas para este trabalho. Todavia, sua abordagem espelhará e terá também como foco, a resposta da seguinte indagação: qual a atuação da geração Y na classe secretarial.

Assim, neste capítulo será examinada e interpretada, a atuação dessa geração na classe secretarial, por meio de uma pesquisa realizada com profissionais e estudantes da categoria. Também, por via desta pesquisa, serão apontadas observações e conjuntamente conclusões se na atualidade existe interesse dos jovens em seguir a carreira secretarial, qual a visão e as perspectivas na categoria secretarial em uma oportunidade de emprego, a atuação dos participantes como líderes e semelhantemente a análise de sua composição, ou seja, análise de todas as parcelas das gerações envolvidas na profissão, que contribuíram para a pesquisa.

Tendo em vista, a necessidade de compreender melhor as características e modelo do profissional de secretariado da geração Y, apresentaremos a seguir situações e fatores que cercam e definem o atual perfil da classe secretarial no mercado de trabalho, com o objetivo de identificar também, de acordo com a pesquisa realizada, qual é a geração que na atualidade possui maior participação na área, quais são os pontos em comum entre as gerações e os pontos divergentes.

Apresentando por meio dos dados obtidos, qual a participação de cada geração, conjuntamente observando a regionalidade dos entrevistados, a

participação no mercado de trabalho, averiguando especificamente o nível que o entrevistado atua, no ambiente empresarial, identificando a parcela dos entrevistados nos seguintes níveis: nível estratégico, tático, operacional e o desempenho da função secretarial como autônomo ou empreendedor. Também a pesquisa considerou: o gênero dos participantes, a faixa etária, qual a relação dos participantes com a classe secretarial, examinando neste ponto, o nível de formação em secretariado, seja essa formação por meio de cursos técnicos ou curso superior e qual o percentual de participantes que já atuam na profissão.

E como apresentado nos capítulos anteriores, o tema referente aos estudos das gerações, é ainda recente e a produção científica é muito reduzida e pouco abordada, sobretudo em sala de aula. Assim, surgiu o interesse de averiguar o conhecimento dos participantes sobre o estudo das gerações. Caso a resposta fosse afirmativa, sobre possuir ciência deste estudo, foi solicitado que os mesmos, identificassem a geração à qual se denominam e apresentassem a seguir o critério levado em consideração, para tal classificação.

A pesquisa também objetivou analisar, a participação da classe secretarial, no que diz respeito à liderança/posição de chefia. Levando em consideração a opinião do participante sobre o valor, pelo qual o mesmo acredita que alcançou este mérito. Considerando também o conhecimento dos entrevistados sobre o tema, pediu-se que pontuasse, na opinião e observação deles, qual é a geração mais atuante na classe secretarial e o fator relevante que os levaram a destacar determinada geração, como a geração com maior atuação na categoria.

No que diz respeito aos valores no ambiente profissional e anseios de cada geração, a pesquisa procurou identificar quais são os valores que receberam maior pontuação, os valores mais procurados pela classe secretarial, no ambiente corporativo. Também, pediu-se que classificassem o atual ambiente de trabalho, com o intuito de analisar o aspecto corporativo predominante na pesquisa, aspectos sobre os variados tipos de ambientes, tais como: ambiente hierarquizado excessivamente e/ou rígido; ambiente hierarquizado com equipe entrosada; ambiente dinâmico e/ou desorganizado; ambiente dinâmico e/ou funcional.

Não obstante é importante apresentar que, na realização da pesquisa, observou-se que dentro da categoria secretarial existem três subcategorias de profissionais:

- **Profissionais futuros:** que neste caso se limita a pessoas que estão se formando na profissão, não incluindo pretendentes as atuações por oportunidades, mas sim por especialização para atuação futura;
- **Profissionais Atuantes:** como o próprio termo aponta, incluem profissionais atuantes na profissão, muitos até sem especialização, ou em ainda em processo de especialização na área que buscam na profissão uma carreira;
- **Antigos Profissionais que já atuaram na categoria:** no caso da amostra irá se limitar aos profissionais que trabalharam já na área, profissionais aposentados ou profissionais que atualmente trabalham em outras áreas, ou em áreas que desenvolve a perpetuação da profissão, como professores, *coachings* e estudiosos da profissão;

Assim, com o mapeamento gráfico de um breve questionário, composto com um cabeçalho de seis campos para melhor divisão e identificação da amostra e nove questões objetivas, os objetivos específicos da pesquisa de campo são:

- Analisar o conhecimento e o entendimento dos envolvidos na categoria sobre o estudo das gerações;
- Comparar as expectativas, anseios, das gerações entrevistadas com que é apresentada geralmente pelos os autores que trabalho do estudo das gerações;
- Adquirir uma visão mais clara das perspectivas sobre ambiente de trabalho, valores buscados e envolvimento com os fatores sociais embutidos no exercício da profissão pelos os profissionais de secretariado da geração Y;

Portanto, com a obtenção e interpretação dos resultados da pesquisa, a seguir será realizado então a conclusão dos objetivos anteriormente citados, procurando melhor solucionar a questão abordada e produzir uma síntese de qualidade sobre o perfil do profissional de secretariado da geração Y.

Também, a pesquisa obteve como objetivo, sintetizar de maneira prática um perfil que espelhasse as características, expectativas e forma de interação dos profissionais da área secretarial da geração Y, com o mercado de trabalho.

Analisando de forma mista, a participação dos representantes de todas as gerações atuantes ou envolvidas na área, foram elaboradas 09 questões objetivas, que a seguir serão apresentadas as informações coletadas, por meio de gráficos e a interpretação e conclusão dos mesmos. A pesquisa foi denominada e apresentada, pelo o título: Questionário de pesquisa de comportamento e anseios da classe trabalhadora da área secretarial.

4. 1. Abordagem

Com os objetivos da análise já pré-estabelecidas para a criação da entrevista, tomou-se o cuidado em possuir participantes de diferentes estados do Brasil, atuantes na classe secretarial, seja como estudante e/ou profissional.

Conjuntamente, a preocupação inicial para a criação da entrevista, era a forma como a pesquisa estaria disponível, como seria realizada a abordagem ao público alvo, tendo em vista, adquirir em um curto período, uma coleta satisfatória de informações. Assim, para colher as informações, neste curto período de tempo, o questionário foi planejado de modo prático, de rápido e fácil retorno do público alvo. Portanto, o preenchimento das informações foi organizado e estruturado por meio, de perguntas alternativas, ou seja, formato objetivo com as condições mais comuns e com o auxílio de um texto, sobre o referencial da análise, para melhor compreensão do formato de resposta. O tempo de participação da pesquisa foi estimado, em torno de sete a nove minutos.

Após estabelecer tais valores e características base para o questionário, foi ponderado como seria a disponibilidade do questionário. A propagação da pesquisa foi realizada por meio da internet, tendo em vista, a difusão da internet na rotina da sociedade, na sua vida comum e inclusive no trabalho e ambiente educacional, principais ambientes nos quais são possível encontrar maior ligação do principal público alvo: a geração Y. E a seguir mediante estudos de diferentes plataformas de disponibilização de questionários para pesquisas e condições para promover a pesquisa, foi escolhido o formato disponível em um dos conjuntos de serviços da empresa norte americana Google TM, em seu sistema de serviços de suítes de escritório na nuvem conhecido como Google Docs TM atualmente infundido pelo o produto de armazenamento na rede mundial de computadores chamada popularmente de Nuvem: Google Drive TM, por meio do formulário para preenchimento denominado Forms.

Quanto à publicação, e redirecionamento do público ao formulário, foi efetuado por meio deste sistema, a divulgação do link da pesquisa, via mensagens de e-mail, sistemas de interação eletrônica que se ocasiona pela a rede mundial de computadores, sobretudo as publicações nas redes sociais. Assim, por meio da internet foi possível a divulgação da pesquisa nas redes sociais, em grupos de profissionais e estudantes da área de secretariado e sindicatos da classe secretarial, dos mais variados estados brasileiros.

4. 2. Identificação e seleção da amostra

A amostra foi identificada e selecionada, por meio de da formação acadêmica, ou seja, a relação com a classe secretarial. Assim, objetivando melhor compreensão, nasceu à necessidade de elaborar índices nos questionários da pesquisa. Índices que estão fortemente entrelaçados, nos Estudos das Gerações, tais como:

- **Idade:** Diretamente ligado ao estudo, e ao intuito da pesquisa, por se entender que a idade é um alto indicativo sobre qual geração se enquadra o profissional, também identifica em qual contexto social que o entrevistado se encontra, o período que foi educado e o nível de formação acadêmica na área.
- **Atuação no mercado de trabalho e Formação acadêmica:** Seguindo o mesmo contexto e critério de classificação da amostra por meio da idade, a atuação no âmbito profissional e formação acadêmica, são princípios de cultura social que são considerados “divisores de águas” entre as gerações, logo também outro aspecto importante para se dividir a amostrar para gerar os comparativos com os índices encontrados pelas as questões abordadas pela a pesquisa;

Contudo para seleção da amostra ser eficiente e diminuir possíveis falhas, como o trabalho de dados não contingente ao grupo da pesquisa, acrescentou-se um novo critério auxiliar na divisão e controle de qualidade da amostra que apresenta a seguinte informação:

- **A relação do entrevistado com a classe secretarial:** Este campo da pesquisa tende a exclusão de informações, de pessoas não envolvidas ao

grupo pesquisado, deste modo, este campo foi elaborado, para que somente fossem levadas, em consideração, informações coletadas de estudantes e profissionais da área. Conjuntamente com este filtro, notou-se uma nova oportunidade para reafirmar aspectos abordados no Estudo das Gerações, pois são apresentados em tais estudos, que a geração atual é grandemente concatenada com a especialização de nível superior, antes mesmo de entrar para o mercado de trabalho, os jovens se especializam na área que futuramente irão atuar. Fator tal muito relevante, para identificar uma característica própria da geração atual, quando comparado às gerações mais antigas, pois mediante a tais estudos, no contexto do exercício da profissão, as gerações passadas iniciavam atividades no mercado de trabalho, adquirindo experiência, para depois realizar cursos superiores, para seguir carreira em determinada categoria;

Assim, após todo um tratamento da amostra ao que se refere a fatores com maior inclinação ao estudo do trabalho acadêmico, surgiu também a necessidade de realizar uma análise socioeconômica priorizando e averiguando uma análise da composição da amostra, sua origem, situação de atuação na profissão, envolvendo as seguintes questões:

- **Gênero:** Analisar o gênero predominante no público entrevistado.
- **Região:** Para delinear a representatividade da atuação da amostra, por região da federação, averiguando também a atuação da classe secretarial nas mais variadas localidades e colhendo informações sobre as diversas regiões.
- **Atuação no mercado de trabalho:** Critério utilizado para averiguar, o percentual da amostra que atua na categoria;

Por fim, o tratamento de classificação e divisão da amostra trabalhada contou com a participação de 155 entrevistados, de variadas regiões do Brasil, considerando precisamente as pesquisas que apontaram de alguma forma possuir ligação com a categoria secretarial, seja por meio de cursos (estudantes da categoria) atuantes formados na profissão e profissionais aposentados na profissão.

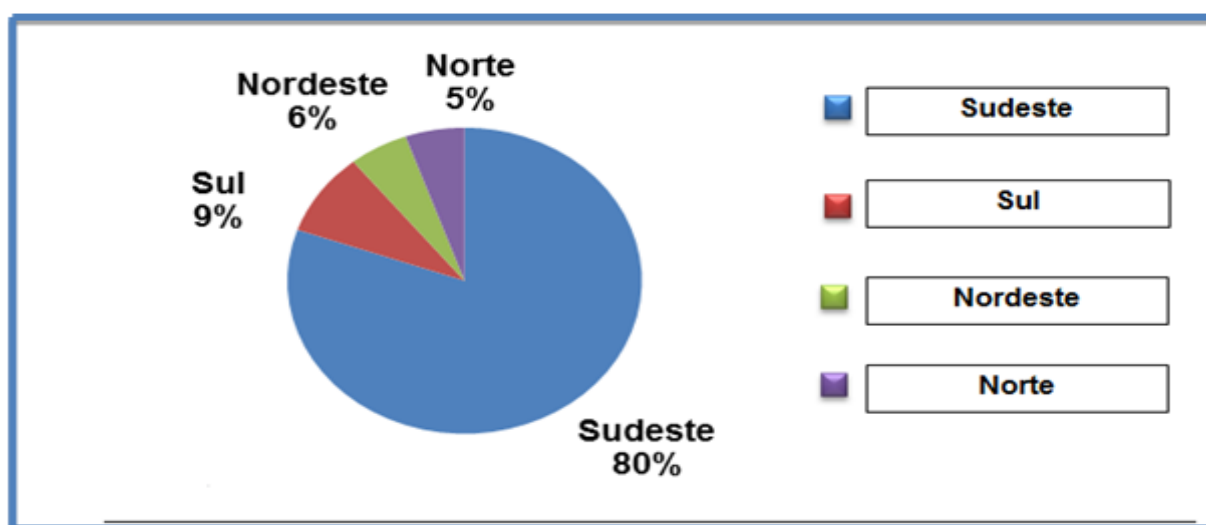
4. 3. Período e divulgação

A divulgação da pesquisa foi realizada, sobretudo, por meio de contatos com jovens estudantes do curso de Automação de Escritórios e Secretariado, oferecido pela Faculdade Pública de referência da capital paulista Faculdade de Tecnologia de São Paulo (FATEC-SP), mantida pela a autarquia Centro Paula Souza, e em suas filiais que, oferecem formação em secretariado e áreas afins. Também contou com a colaboração das lideranças sindicais da categoria, sindicais filiadas à Federação Nacional das Secretárias, em variados estados do Brasil. Quanto à divulgação, o formulário da pesquisa foi disponibilizado durante 26 dias corridos, tendo sua disponibilização no dia 25 de maio de 2014 até 21 de Junho de 2014.

4.4. Dados da amostra

A pesquisa contou com a colaboração de 155 atuantes na profissão de secretariado e aspirantes à profissão. E obteve a participação de quatro regiões do Brasil: Região Sudeste, (Espírito Santo, Minas Gerais, Rio de Janeiro e São Paulo); Região Sul (Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul); Região Nordeste (Alagoas, Bahia, Ceará, Maranhão, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Norte e Sergipe) e Região Norte (Acre, Amapá, Amazonas, Pará, Rondônia, Roraima e Tocantins).

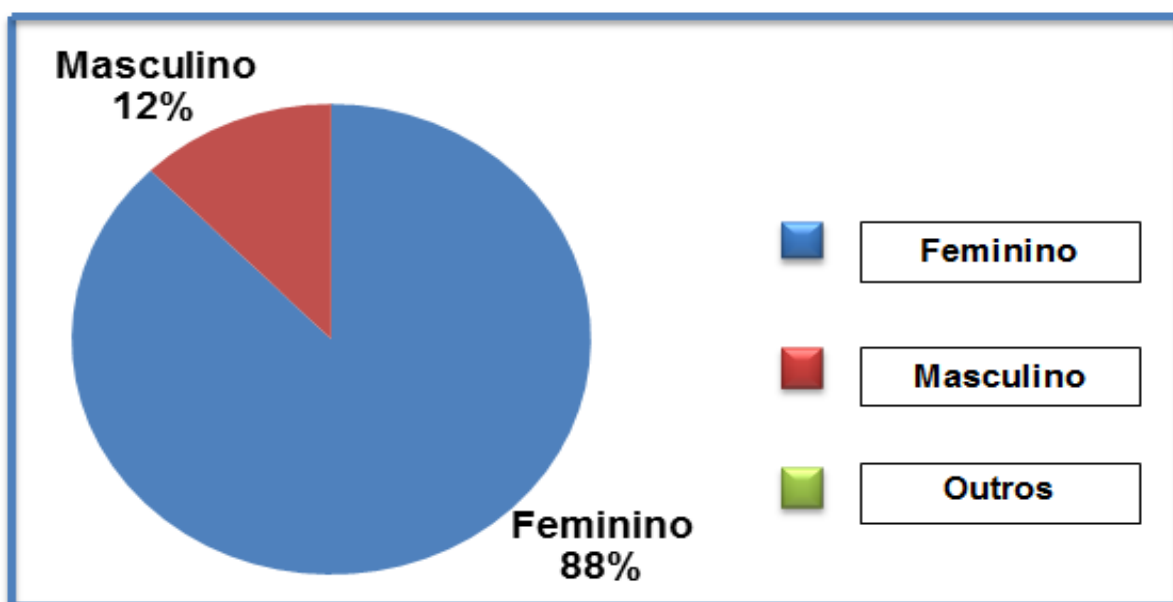
Gráfico1 – Regionalidade



Fonte: Correia, Luana. Siqueira Cleyton - Questionário de pesquisa de comportamento e anseios da classe trabalhadora da área Secretarial – 2014.

Análise Parcial: Os dados apresentados acima ilustram que, a Região Sudeste foi aquela na qual se obteve maior participação, a seguir classifica-se a Região Sul, como a região com segunda maior participação, em terceiro a Região Nordeste e em quarto lugar, com menor índice de participação, a Região Norte do país. A larga representação da região Sudeste, justifica-se mediante a facilidade de aplicação da pesquisa, nos centros de formação profissional técnico e superior de secretariado, principalmente no estado de nossa localidade e atuação profissional, resultando em maior contato com a classe secretarial do estado de São Paulo, enquanto os demais estados contaram com as lideranças sindicais para disseminação da pesquisa entre os profissionais e pessoas ligadas a categoria.

Gráfico 2 – Gênero



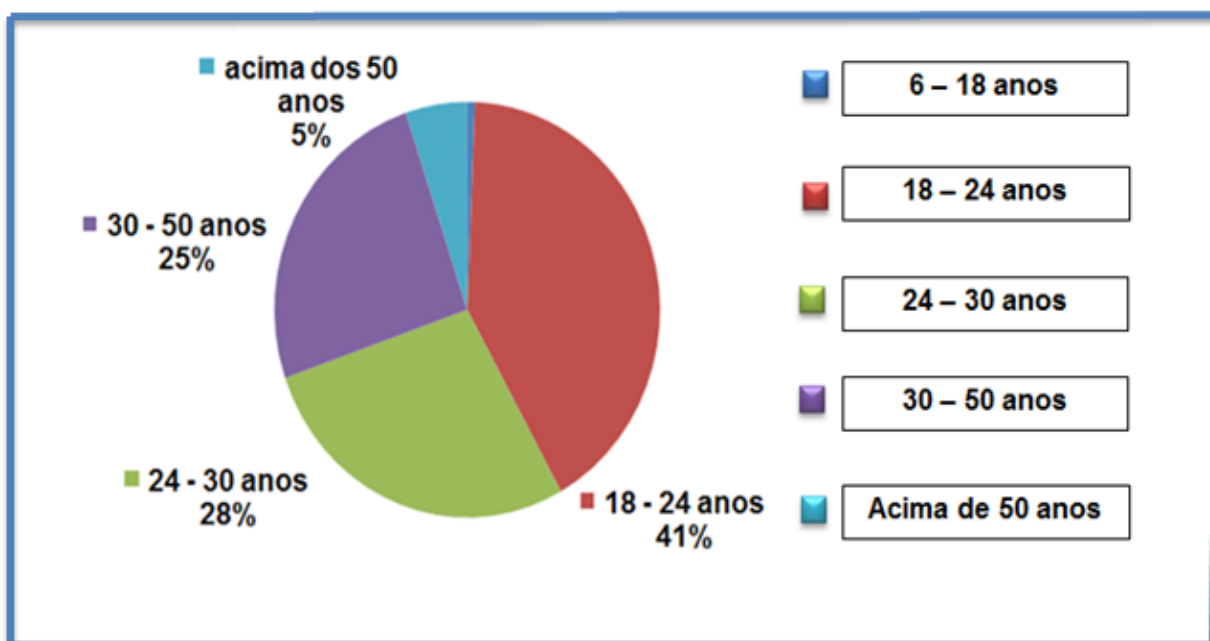
Fonte: Correia, Luana. Siqueira Cleyton - Questionário de pesquisa de comportamento e anseios da classe trabalhadora da área Secretarial – 2014.

Análise Parcial: Observa-se mediante o gráfico que, a maior parcela da amostra é composta do público do gênero feminino, com 88% de participação, e apenas 12% do público masculino. Consequentemente o fato de na atualidade, a profissão de secretariado ser composta na sua maioria por mulheres, está correlacionado aos rumos históricos que possibilitou as mulheres maior ingresso à profissão no período da guerra, no qual o mercado de trabalho precisava de mão de obra, mas os homens estavam servindo ao seu país em combate. Assim, a profissão de secretariado começou a contar expressivamente com a participação do público

feminino, ao longo da história da categoria secretarial, mesmo tratando-se de uma profissão que nos tempos primórdios era composta somente por mulheres.

Todavia, atualmente devido à valorização do profissional de secretariado, as exigências e o aprimoramento dos cursos de formação acadêmica em secretariado, a profissão vem atraindo o público masculino. Deste modo, podemos concluir que apesar de parecer pequena, a participação dos homens, se analisarmos o gráfico e compararmos esta realidade a outras épocas, 12% representa uma participação, sobretudo grande, assim conclui-se que a participação da classe masculina tende a aumentar na profissão.

Gráfico 3 – Faixa etária



Fonte: Correia, Luana. Siqueira Cleyton - Questionário de pesquisa de comportamento e anseios da classe trabalhadora da área Secretarial – 2014.

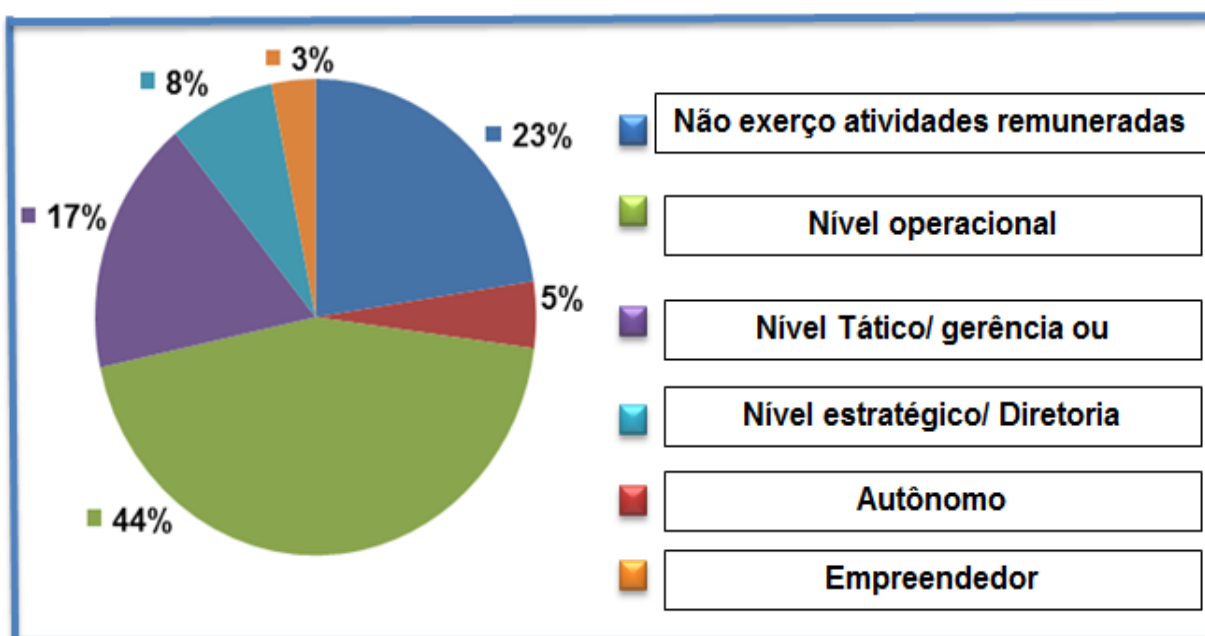
Análise Parcial: A distribuição de idade da Amostra apresenta a seguinte divisão e sua respectiva participação: grande atuação dos jovens da geração y, classificação que compreende os jovens entre 18-24 anos, com 41% e os jovens entre 24 – 30 anos, com 28%, resultando em 69% da amostra.

Todavia, a pesquisa contou também com a representação de participantes das gerações: geração X, geração Baby Boomers e geração dos Veteranos. A geração X e Baby Boomers estão graficamente representadas pela classificação dos entrevistados entre 30 – 50 anos e a geração dos Veteranos está representada pela

parcela – acima dos 50 anos.

Por meio dos dados obtidos acima, analisa-se e conclui que a profissão de secretariado é na atualidade uma profissão, de interesse dos jovens da geração Y, mas que ainda há a participação ativa na área secretarial, por meio de profissionais da geração dos veteranos, geração atualmente dos aposentados. Deste modo, deparamos com certo equilíbrio na representatividade entre as faixas etárias e gerações que compõem a classe secretarial.

Gráfico 4 – Atuação no mercado de trabalho – níveis de atuação.



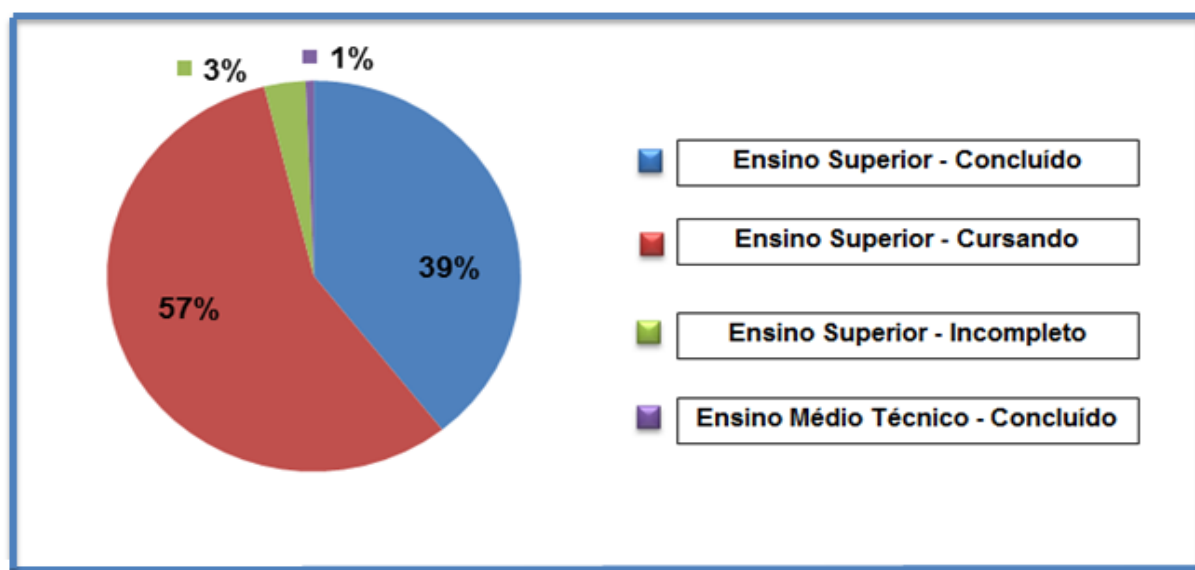
Fonte: Correia, Luana. Siqueira Cleyton - Questionário de pesquisa de comportamento e anseios da classe trabalhadora da área Secretarial – 2014.

Análise Parcial: De acordo com o gráfico, a maior parcela dos entrevistados da classe secretarial atua na área em nível operacional, somando-se em 44%; também tendo em vista que a pesquisa destinou-se principalmente a geração Y, por sua vez jovens principiantes no mercado de trabalho; também esta geração compõe a parcela dos entrevistados que ainda não possuem atuação no ambiente corporativo, abrangendo um resultado significativo de 23%. E na sequência em ordem decrescente, a terceira maior parcela conta com um percentual de 17% de profissionais que, atuam no mercado de trabalho em nível tático, como em coordenação ou gerência. 8% atuam em nível estratégico, como em cargos de diretoria; 5% são profissionais de secretariado, que atuam como autônomos e 3% da

amostra atua como empreendedor.

Devido à realização da pesquisa, sobretudo em centros de formação profissional, a pesquisa contou fortemente com a participação de jovens estudantes, ingressantes na área. Assim, observou-se que contemporaneamente, boa parte da amostra atua em nível operacional ou atualmente não desenvolve atividades remuneradas somente estudam na área de secretariado.

Gráfico 5 – Escolaridade.



Fonte: Correia, Luana. Siqueira Cleyton - Questionário de pesquisa de comportamento e anseios da classe trabalhadora da área Secretarial – 2014.

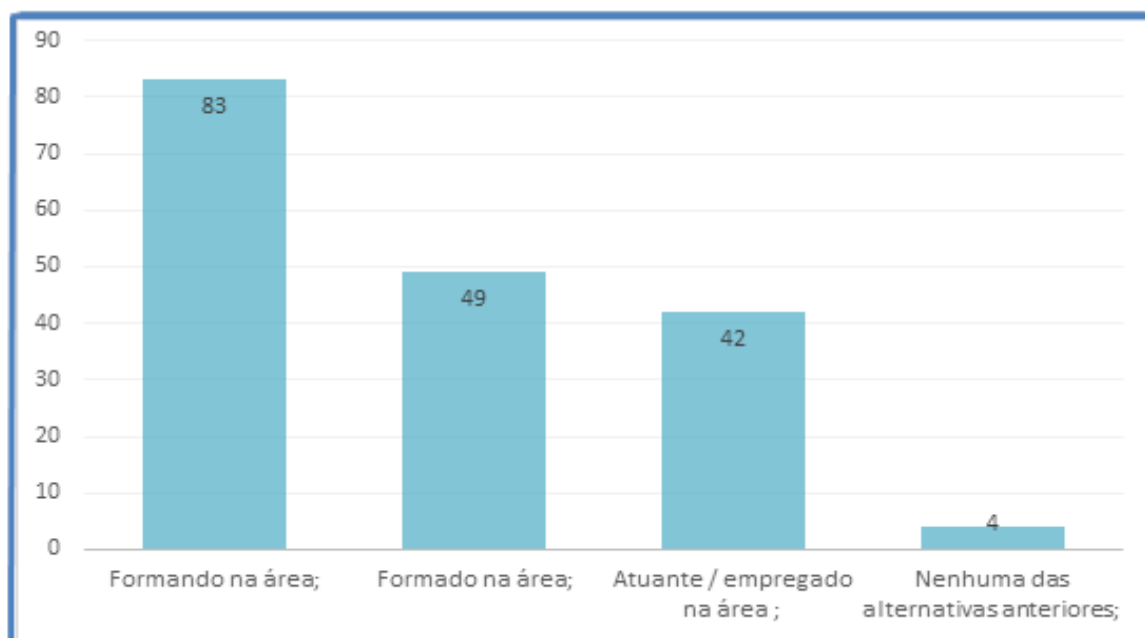
Análise Parcial: Quanto à formação acadêmica em secretariado, 57% dos participantes são estudantes de nível superior. 39% possuem nível superior completo. 3% não completaram o ensino superior e apenas 1% representa o ensino médio técnico. Observa-se por meio dos dados obtidos, que a amostra apresenta alto grau de representatividade de profissionais formados e formandos na área de secretariado, da região sudeste do Brasil, tendo ainda mais específico a veracidade das informações a estudantes do estado de São Paulo.

Também, é importante ressaltar que, grande parcela da amostra possui representatividade das gerações Y e X, gerações composta por jovens estudantes e de profissionais atuantes no mercado.

Os índices do gráfico, a seguir, complementarão a “Relação acadêmica e/ou profissional do Entrevistado com a Categoria Secretarial”, apresentando que a

metade da amostra corresponde a estudantes de ensino superior, e que 94% da amostra têm ou está concluindo graduação superior.

Gráfico 6 – Relação com a Categoria Secretarial



Fonte: Correia, Luana. Siqueira Cleyton - Questionário de pesquisa de comportamento e anseios da classe trabalhadora da área Secretarial – 2014.

Análise Parcial: Durante a realização da pesquisa, no processo de coleta das informações, tomou-se o cuidado em direcionar a pesquisa somente aos profissionais e aspirantes da profissão, para maior veracidade das informações, no que diz respeito à classe secretarial.

Deste modo, como ilustra o gráfico acima, a pesquisa contou expressivamente com a participação da classe secretarial, como observamos, a amostra é composta por 83 estudantes na área secretarial (47% da amostra); 49 formados na área (28% da amostra); 42 entrevistados atuantes profissionalmente na área (24% da amostra) e apenas 4 entrevistados com relação não descrita anteriormente com a área secretarial (sendo 2% da amostra).

Observa-se que, a maioria dos entrevistados são formandos ou formados na área, característica comum entre os profissionais das gerações Y e X, possuírem formação acadêmica na área ao invés da formação por experiência muito comum entre a geração Baby Boomers (42 participantes, 24% da amostra),

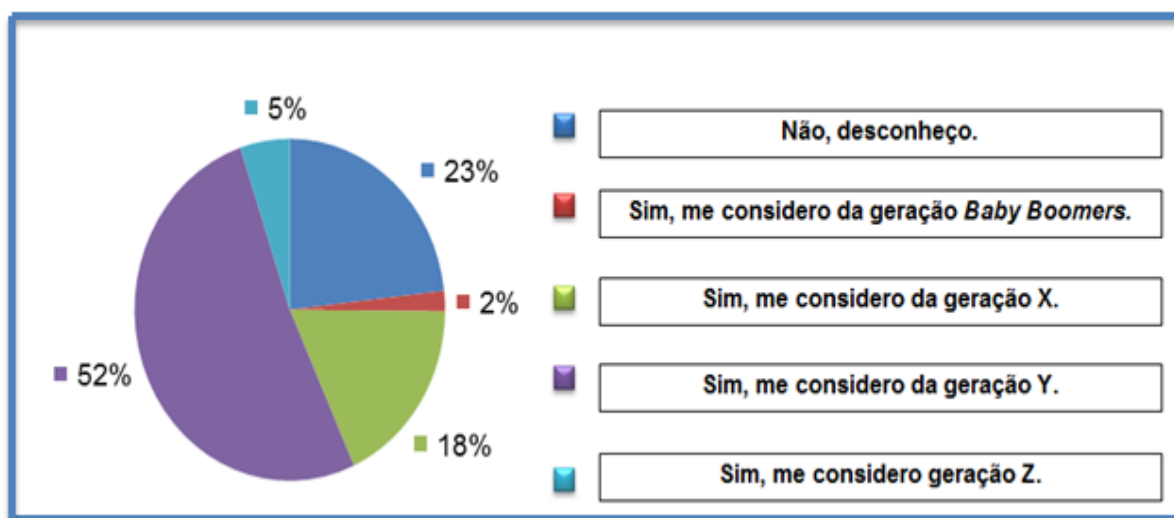
representatividade compatível com as idades mais comuns dos profissionais desta geração na pesquisa.

4.5 Análise da pesquisa

A seguir serão apresentadas nove questões, cuja abordagem e objetivos estão especificados acima, a finalidade/justificativa e importância de cada questão, também os resultados obtidos em cada uma delas.

Gráfico 07 - Você tem conhecimento dos estudos das gerações? Caso a resposta for afirmativa, em qual geração você considera que se enquadra?

Justificativa: Esta questão foi criada para medir a confiabilidade das respostas dos entrevistados no que se refere à ciência e o entendimento sobre os Estudos das Gerações, medindo assim, o índice de confiança das respostas ao que se refere o tema e também para se medir o quão divulgado está o estudo, na categoria secretarial.



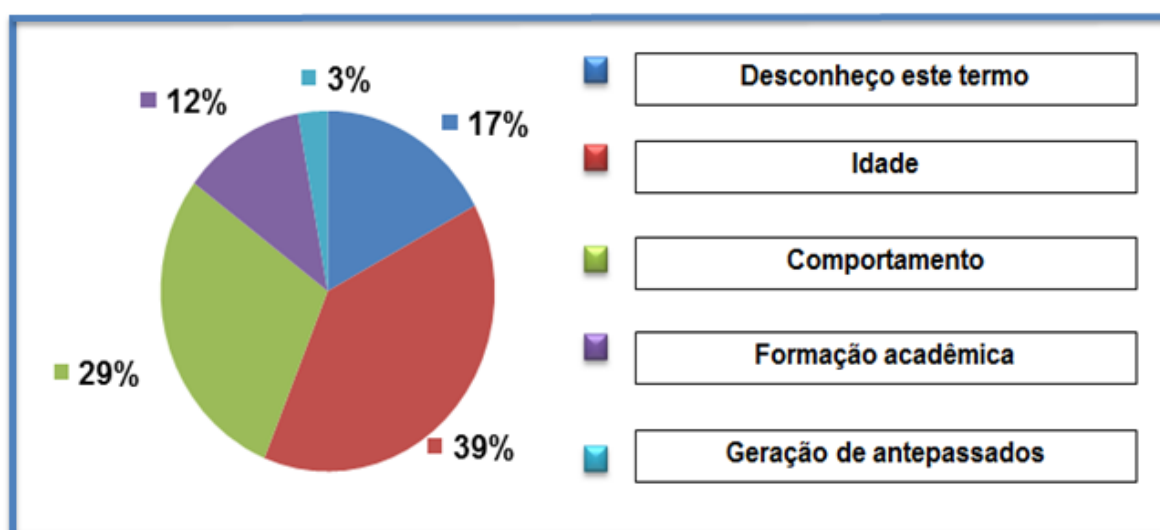
Fonte: Correia, Luana. Siqueira Cleyton - Questionário de pesquisa de comportamento e anseios da classe trabalhadora da área Secretarial – 2014.

Análise Parcial: De acordo com as informações coletadas, 75% da amostra possui conhecimento sobre a Teoria das Gerações. Deste modo, observa-se que apesar de tratar-se de um estudo recente que ainda se encontra em andamento e crescimento, no que diz respeito à fundamentação teórica e investigações; mediante as informações da pesquisa, analisou-se que grande parcela, dos participantes,

possui conhecimento do Estudo das Gerações. Quanto à classificação dos participantes em cada geração: 52% classificaram-se como geração Y; 18% geração X; 5% geração Z e 2% da amostra classificou-se como geração Baby Boomers.

Gráfico 08 - Caso tenha conhecimento e se considere de uma geração específica, qual foi o critério utilizado na classificação?

Justificativa: A conjuntura desta questão foi desenvolvida, para abordar quais são os critérios utilizados pelos participantes que possuíam conhecimento do Estudo das Gerações; averiguando como os participantes se distribuíram e se classificaram nas gerações, observando quais critérios foram cruciais para os participantes e qual a geração que os mesmos se declararam.



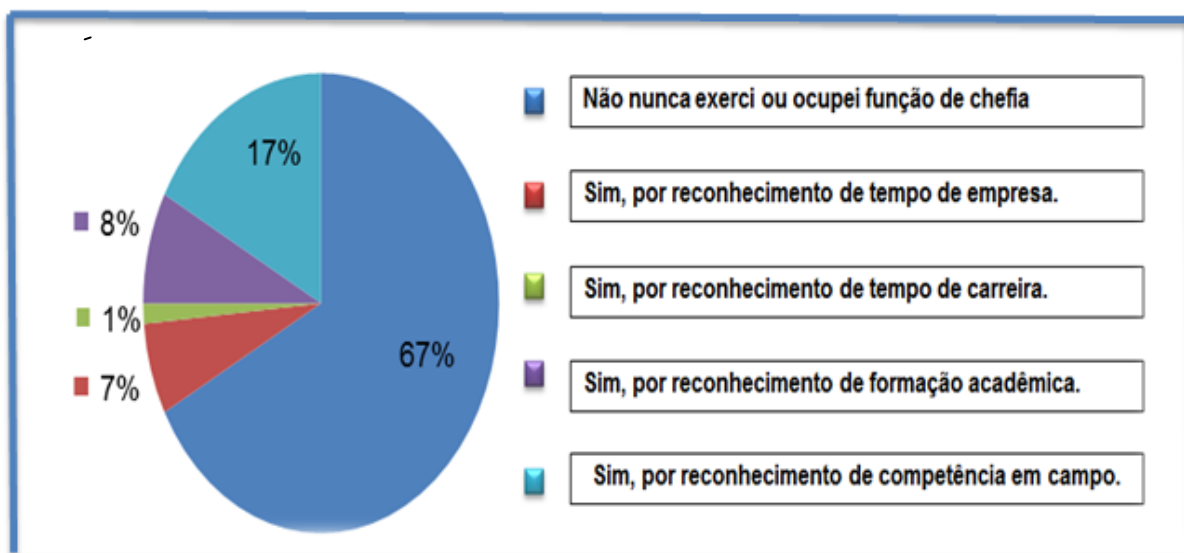
Fonte: Correia, Luana. Siqueira Cleyton - Questionário de pesquisa de comportamento e anseios da classe trabalhadora da área Secretarial – 2014.

Análise Parcial: De acordo com o gráfico, a maioria dos participantes se classificou de determinada geração, considerando a idade, somando-se em 39% da amostra. O segundo critério levado em consideração pelos participantes, foi o comportamento, 29% dos entrevistados apontaram o comportamento, como um fator determinante para se classificarem em determinada geração. 17% desconheciam o termo, não sabiam como realizar tal classificação. 12% levaram em consideração a educação e formação acadêmica e 3% apresentaram que o critério

considerado foi, a geração de antepassados, considerando-se como uma geração antecessor a passada.

Gráfico 09 - Em algum momento já ocupou posição de chefia? E acredita que alcançou este mérito, por qual valor?

Justificativa: Questão que visa investigar quais dos entrevistados da classe secretarial já exerceram ou exercem cargo de chefia, compreendendo e averiguando quais condições/valores que os “conduziram” a tal mérito. Porém a conjuntura da questão levou as fazer outras análises, como os valores que geralmente atribuem à classe secretarial uma futura elevação hierárquica.

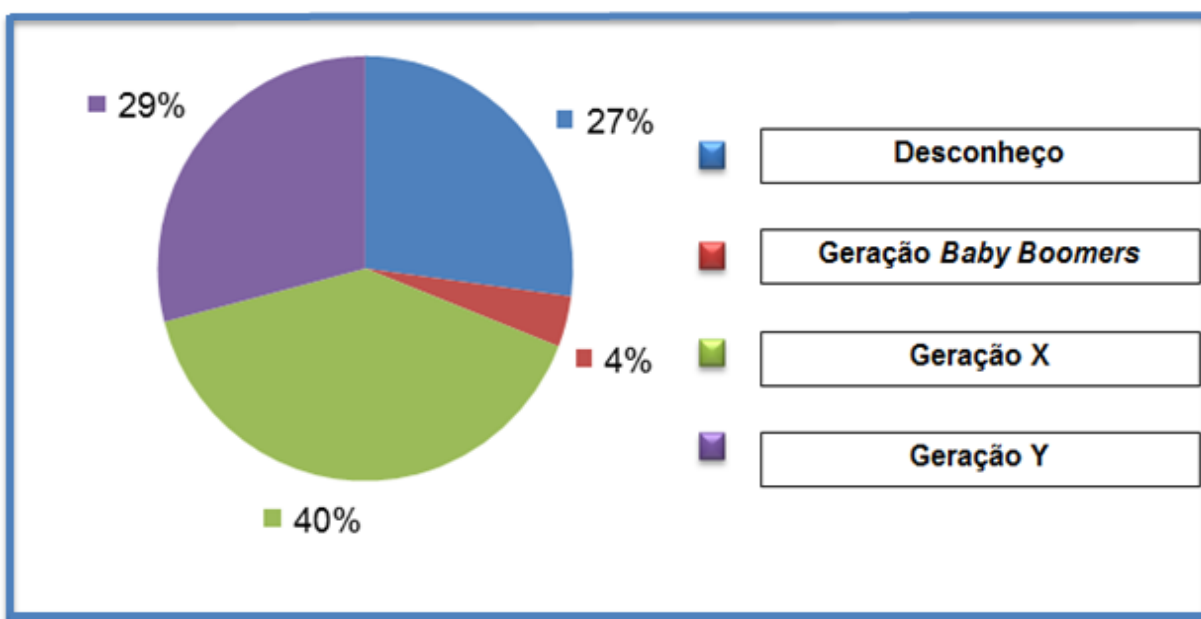


Fonte: Correia, Luana. Siqueira Cleyton - Questionário de pesquisa de comportamento e anseios da classe trabalhadora da área Secretarial – 2014.

Análise Parcial: De acordo com as informações coletadas por meio da pesquisa de campo, 67% dos participantes responderam que nunca exerceram ou ocuparam função de chefia no mercado de trabalho; 17% apontaram que já exerceram ou exercem função de chefia na classe secretarial, mediante o reconhecimento de competência em campo; 8% apresentaram como fator para alcançar o tal mérito, mediante ao reconhecimento de formação acadêmica; 7% apresentaram tal posição, devido ao reconhecimento de tempo de empresa e 1% apresentaram que exerce ou exerceu função de chefia mediante ao reconhecimento por tempo de carreira.

Gráfico 10-Atualmente, em sua profissão qual é a geração mais atuante?

Justificativa: A abordagem desta questão procurou sintetizar como a amostra enxerga a composição da classe secretarial, no que se refere à distribuição pelo método dos Estudos das Gerações ou simplesmente por faixa etária (Critério mais ligado à distinção das pessoas para o determino de qual geração pertence, determinada pessoa).



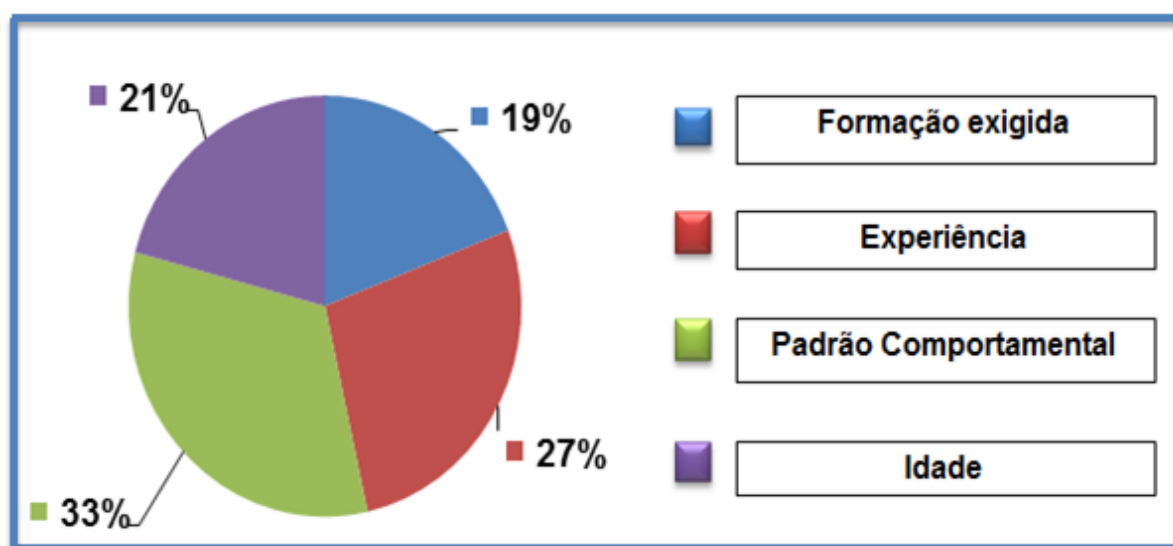
Fonte: Correia, Luana. Siqueira Cleyton - Questionário de pesquisa de comportamento e anseios da classe trabalhadora da área Secretarial – 2014.

Análise Parcial: O gráfico apresenta que de acordo com as respostas coletadas dos participantes, 40% apontaram que atualmente, a geração de maior atuação na área secretarial é a geração X; 29% apresentaram a geração Y, como a geração com maior atuação; 27% desconheciam essa informação e 4% apresentaram a geração Baby Boomers, como a geração maior representação.

Atualmente de acordo com o gráfico é possível concluir que a geração com maior atuação na categoria, é geração X e a geração com uma considerada atuação segundo a pesquisa, é a geração atual, a denominada e conhecida geração Y. Todavia, cabe ressaltar que cada participante respondeu a esta questão de acordo com seu conhecimento, experiência, a sua vivência e visão sobre o âmbito profissional da área de secretariado.

Gráfico 11- Qual foi o fator mais relevante em sua opinião que, levou esta geração ter maior atuação na categoria?

Justificativa: A questão tem por objetivo complementar a questão anterior. Tendo em vista as alternativas escolhidas na questão anterior, esta questão visou desenvolver a justificativa do fator relevante para tal escolha, entre as opções da questão anterior, averiguando como a amostra destacou determinada geração, como a geração de maior atuação na classe secretarial.



Fonte: Correia, Luana. Siqueira Cleyton - Questionário de pesquisa de comportamento e anseios da classe trabalhadora da área Secretarial – 2014.

Análise Parcial: O gráfico ilustra os fatores levados em consideração, ao responderem, qual a geração de maior atuação contemporaneamente no secretariado.

Assim de acordo com os entrevistados, 33% apresentaram que o fator relevante, para destacarem determinada geração na questão anterior, é o padrão comportamental; 27% apresentaram que o fator levado em consideração, foi à experiência profissional; 21% responderam que selecionaram tal geração, mediante a idade e 19% da amostra apresentou que o fator levado em consideração foi à formação exigida na atualidade pela classe secretarial. Assim conclui-se, com base nos resultados, da questão anterior e desta questão, que a maior parcela dos entrevistados denominou a geração X, como a geração com maior representatividade na classe secretarial, mediante ao padrão comportamental desta geração.

As questões a seguir, trabalharão as perspectivas e comportamento da amostra da categoria abordada, em frente ao encaixe dos moldes apontado pelos Estudos das Gerações, tratando então questões que, abordarão sobre o comportamento e expectativas da classe secretarial, identificando suas perspectivas, para melhor compreensão dos anseios da amostra, envolvendo em si principalmente conclusões referentes aos integrantes da classe secretarial, também averiguando as principais premissas do estudo. (questão 6; questão 7e questões 8 e 9

Tais questões analisarão os aspectos comportamentais no âmbito profissional, analisando a visão que, a classe secretarial tem referente ao âmbito empresarial, ilustrando por meio de porcentagens no geral, os ambientes de maior atuação da classe secretarial, averiguando quais são as perspectivas que a categoria possui, mediante ao clima e âmbito profissional, como os profissionais de secretariado identificam/classificam seus colegas de trabalho, como é a atuação do secretariado como líderes, quais são os fatores levados em consideração na busca por uma vaga no mercado de trabalho, apresentando informações que ilustrarão o atual modelo secretarial, como é a visão e comportamento da categoria na atualidade.

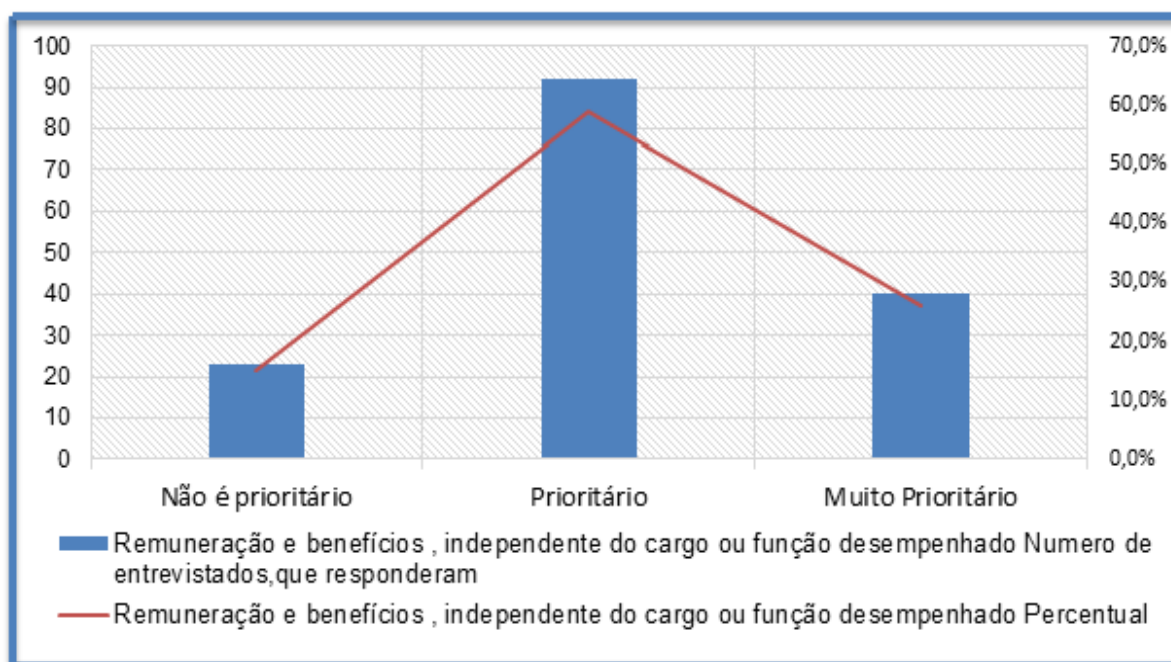
Quais são os valores, que você prioriza em uma oportunidade de trabalho:

Justificativa: A questão foi elaborada com o objetivo de atrelar os valores mais procurados pela classe secretarial, na busca de uma oportunidade de emprego, para melhor apreender quais são as perspectivas da classe secretarial, quando almeja uma posição no mercado de trabalho, quais são os valores levados em consideração e qual a relevância que tais valores representam no momento de escolher um emprego.

Assim, esta questão, foi organizada de forma que os participantes classificassem quatro valores mediante a prioridade em uma oportunidade de trabalho, classificando os como: Não prioritário, Prioritário, e Muito prioritário. Os quatro valores apresentados foram: 1) Remuneração e benefícios, independente do cargo ou função desempenhado. 2) Cargo e remuneração, para área ou carreira que se formou. 3) Ambiente de trabalho agradável e dinâmico, com o mínimo esperado para a sua área de formação e 4) Posição hierárquica e status.

Gráfico 12: Remuneração e benefícios, independente do cargo ou função desempenhado.

Justificativa: Neste valor procuramos analisar a importância, o “peso” que o valor da remuneração e os benefícios possuem na escolha e busca de uma oportunidade de trabalho.



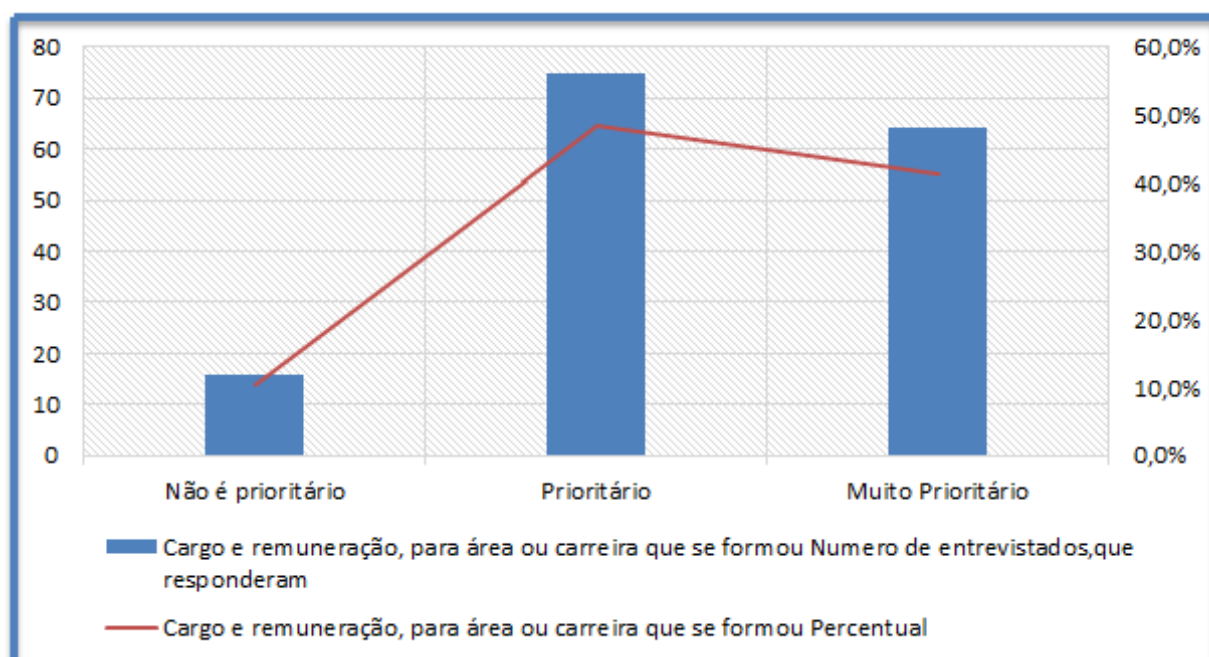
Fonte: Correia, Luana. Siqueira Cleyton - Questionário de pesquisa de comportamento e anseios da classe trabalhadora da área Secretarial – 2014.

Análise parcial do gráfico 13 – Valor 1) Remuneração e benefícios, independente do cargo ou função desempenhado: Por meio do gráfico analisa-se que no valor primeiro, 23 pessoas pontuaram que, na busca por uma atuação no mercado de trabalho, não é prioritário a remuneração e benefícios, independente do cargo ou função desempenhado, somando-se esta parcela de entrevistados em 15% da amostra.

Todavia, 92 participantes (59%) apresentaram que na busca de uma oportunidade no mercado de trabalho, esta condição/valor é prioritário e por fim, 40 entrevistados afirmaram que a remuneração e benefícios, independente do cargo ou função desempenhado é muito prioritário, somando em uma parcela de 26% da amostra.

Gráfico 13: Cargo e remuneração, para área ou carreira que se formou.

Justificativa: Esta alternativa foi elaborada com o intuito de averiguar a importância que a classe secretarial atribuiu ao piso salarial, mediante a sua formação profissional, se este fator é levado em consideração no momento de escolha da vaga, ou não. Também objetivou analisar a relevância que possui o cargo a ser ocupado ao selecionarem uma vaga.

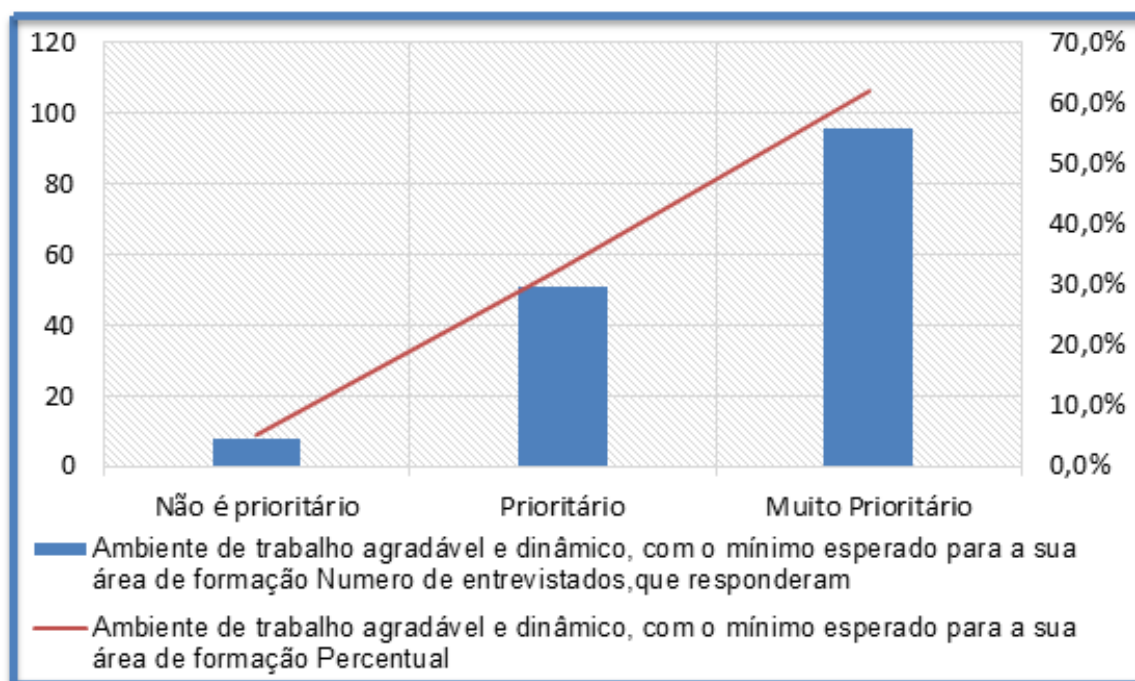


Fonte: Correia, Luana. Siqueira Cleyton - Questionário de pesquisa de comportamento e anseios da classe trabalhadora da área Secretarial – 2014.

Análise parcial do gráfico 2 – Valor 2) Cargo e remuneração, para área ou carreira que se formou: Quanto ao valor 2, observa-se que dos 155 participantes da classe secretarial, 16 pessoas somando-se em 10,3% da amostra pontuaram como, não prioritário em uma oportunidade, possuir cargo e remuneração para área ou carreira que se formou, 75 entrevistados, 48,4% da amostra apresentou como prioritário uma oportunidade de emprego atender especificamente ao cargo e a remuneração adequada à área de formação e 64 dos participantes, 41,3%, responderam que ao analisarem uma oportunidade de atuação no mercado de trabalho, é muito prioritário que a vaga seja para a categoria/carreira em que possuem formação acadêmica e que a remuneração seja conveniente com o piso salarial da profissão, ou seja, é muito prioritário que o cargo faça referência à profissão de secretariado.

Gráfico 14: Ambiente de trabalho agradável e dinâmico, com o mínimo esperado para a sua área de formação.

Justificativa: Este valor foi apresentado na questão, com o objetivo de avaliar e delinear qual a importância que a classe secretarial atribui a um ambiente de trabalho agradável e dinâmico ou ao menos com o mínimo esperado para a sua área de formação. Qual a relevância atribuída a esta condição em uma oportunidade de emprego.

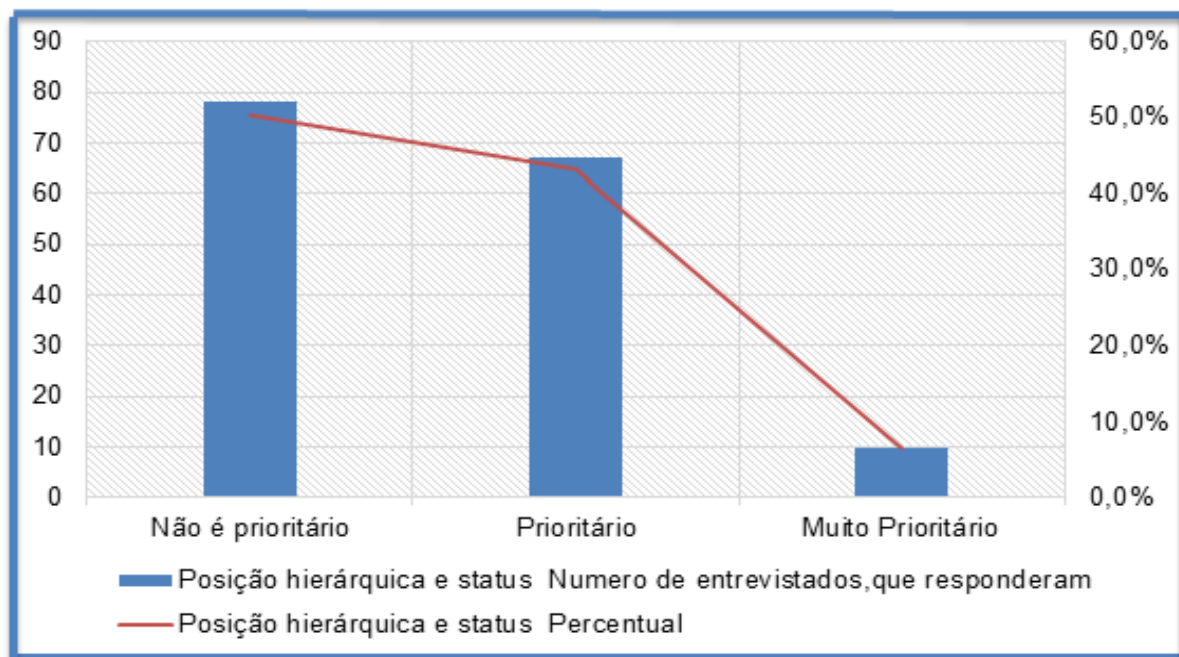


Fonte: Correia, Luana. Siqueira Cleyton - Questionário de pesquisa de comportamento e anseios da classe trabalhadora da área Secretarial – 2014.

Análise parcial do gráfico 3 – Valor 3) Ambiente de trabalho agradável e dinâmico, com o mínimo esperado para a sua área de formação: Sobre o terceiro valor apresentado neste questão, os participantes apresentaram os seguintes dados, com um percentual de: 5,2%, 8 pessoas avaliaram que fazer parte de um ambiente agradável e dinâmico, com o mínimo esperado para sua área de formação, não é algo prioritário na escolha de uma oportunidade de trabalho. 51 participantes somando-se em 32,9% destacaram que esta condição é prioritária para eles ao buscarem uma vaga para emprego e somando-se em um percentual de 61,9% contando com a participação de 96 pessoas, esta condição, valor foi classificado como muito prioritário.

Gráfico 15: Posição hierárquica e status

Justificativa: O valor abordado foi proposto com a ideia de verificar como a amostra prioriza a ideia de status, juntamente com a sua posição hierárquica ao atuar no ambiente corporativo ou ao visualizar uma oportunidade trabalho.

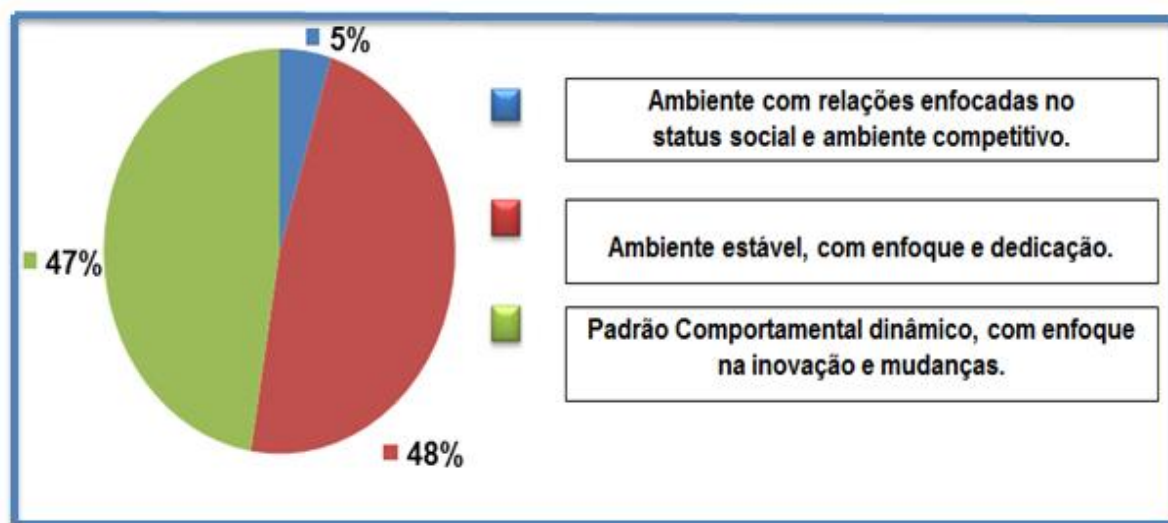


Análise parcial do gráfico – Valor 4) Posição hierárquica e status: O gráfico ilustra que com um percentual de 50,3%, um total de 78 pessoas responderam que na busca por uma oportunidade, posição hierárquica e status, não é prioritário. 67 pessoas classificaram como prioritário tal condição, somando-se em 43,2% da amostra e com a participação apenas de 10 pessoas, uma vaga que proporcione posição hierárquica considerada e status, é muito prioritário somando-se em 6,5% da amostra.

Também, os percentuais de todos os valores apresentados acima estão somados, com a participação da classe secretarial de todas as gerações: geração Y, geração X, geração Baby Boomers e geração dos Veteranos, e posteriormente junto às questões de formação acadêmica e situação ocupacional.

Gráfico 16- Quais são os valores que você busca no ambiente profissional?

Justificativa: Esta questão foi elaborada com o propósito, de verificar os anseios e perspectivas da amostra com o ambiente ideal de trabalho, e o “peso” deste valor quando a classe secretarial procura uma oportunidade de emprego. Colhendo evidências sobre a importância do aspecto social e demais itens ambientais.

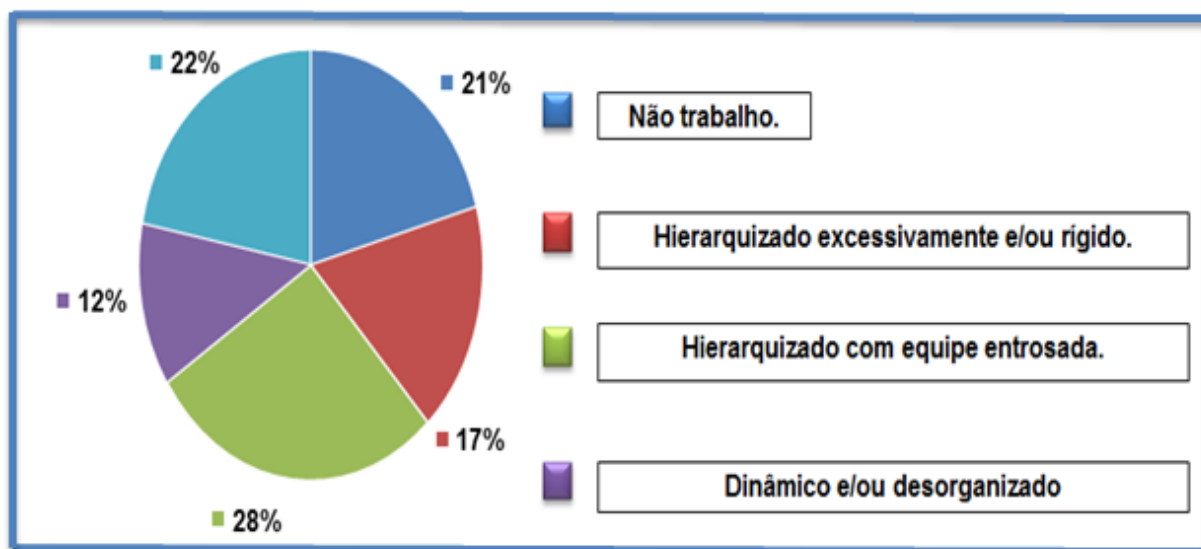


Fonte: Correia, Luana. Siqueira Cleyton - Questionário de pesquisa de comportamento e anseios da classe trabalhadora da área Secretarial – 2014.

Análise Parcial: Quanto aos valores que a classe secretarial procura em um ambiente corporativo, de acordo com o gráfico acima se observa que os participantes “quase” ficaram divididos 50% em cada destas opções: ambiente estável, com enfoque e dedicação e padrão comportamental dinâmico e ambiente com enfoque na inovação e mudanças. Portanto, a opção com maior índice de escolha dos participantes foi à opção de um ambiente caracteristicamente estável, ou seja, ambiente que pouco apresente mudanças com certa rotina e com enfoque e dedicação, representando 48% do gráfico. A alternativa apresentada, em segundo lugar no índice de votação, foi à alternativa que faz referência a um ambiente de trabalho que, apresente como maior característica, o padrão comportamental dinâmico, com enfoque na inovação e mudanças. E em terceiro lugar, com menor representatividade de votação a alternativa: ambiente com as relações enfocadas no status social e ambiente competitivo, apresentou 5% da amostra.

Gráfico 17 - Como você classifica seu atual ambiente de trabalho?

Justificativa: Esta questão foi elaborada com o intuito de complementar questão anterior, assim esta pergunta procura ilustrar qual é a situação do ambiente de trabalho das gerações ativas no mercado de trabalho. Identificando como é tipo de ambiente que boa parte da classe secretarial atua contemporaneamente.

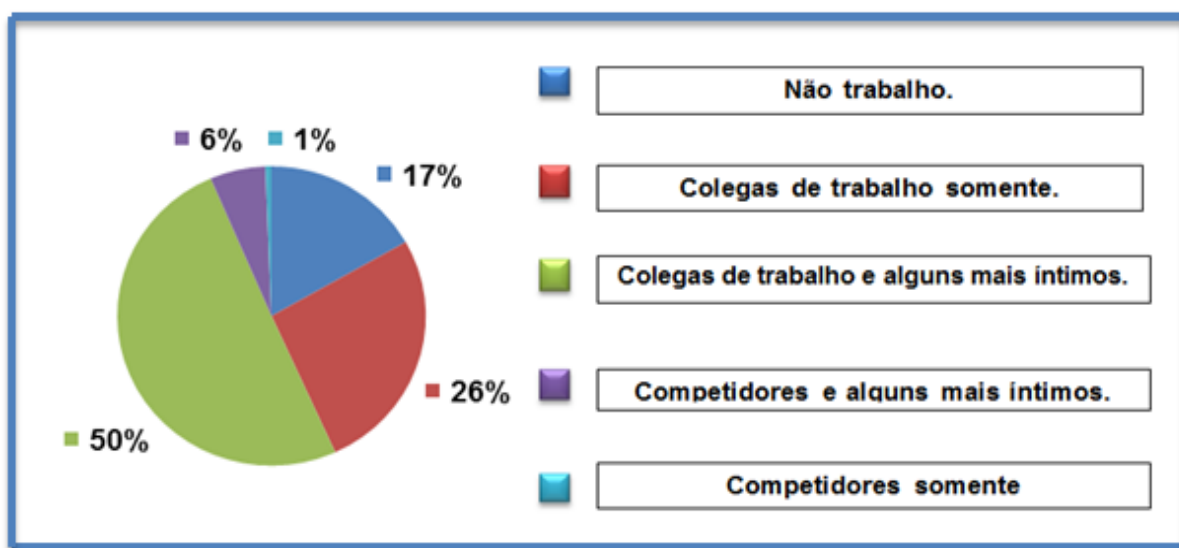


Fonte: Correia, Luana. Siqueira Cleyton - Questionário de pesquisa de comportamento e anseios da classe trabalhadora da área Secretarial – 2014.

Análise Parcial: No tocante à classificação do ambiente de trabalho, a amostra se organizou da seguinte forma, ilustrando os seguintes dados: 28% dos profissionais de secretariado apresentaram que fazem parte de um ambiente corporativo hierarquizado com equipe entrosada; 22% dos participantes da pesquisa, e da área secretarial, apontaram o atual ambiente de trabalho, como um ambiente dinâmico e/ou funcional; 21% classificaram-se sem atuação no mercado de trabalho, conclui-se que esta parcela retrata estudantes da categoria que, ainda não exercem atividade remunerada, podendo ser classificados como futuros profissionais de secretariado; 17% dos profissionais entrevistados de secretariado apresentaram que fazem parte de um ambiente profissional, excessivamente hierarquizado e/ou rígido; por fim 12% dos profissionais atuantes na categoria apontaram o atual ambiente empresarial, como um ambiente dinâmico e/ou desorganizado.

Gráfico 18 - Você costuma ver seus colegas de trabalho como?

Justificativa: Esta questão procurou coletar informações, no que diz respeito às relações interpessoais no âmbito profissional, visualizando o campo ambiental de como interagem o profissional de secretariado identifica seus colegas de trabalho, dentro do ambiente corporativo, a relação direta com os colegas de trabalhos, verificando as incidências colaborativas versos a competitiva dentro das gerações.



Fonte: Correia, Luana. Siqueira Cleyton - Questionário de pesquisa de comportamento e anseios da classe trabalhadora da área Secretarial – 2014.

Análise Parcial: O gráfico acima ilustra as respostas obtidas, quanto às perspectivas e visões dos profissionais de secretariado, no que diz respeito, aos seus colegas de trabalho. Fazendo referência, como a classe secretarial classifica os colegas de trabalho, podendo concluir também sobre o relacionamento interpessoal que a classe secretarial desenvolve na empresa. A alternativa com maior destaque no gráfico é a opção de classificação: colegas de trabalho e alguns mais íntimos, ilustrando 50% do gráfico; a alternativa que classifica os colegas de trabalho, como somente colegas do âmbito profissional, ficou em segundo lugar, representando 26% da amostra; em terceiro lugar conta-se com a participação dos futuros profissionais da categoria, atualmente estudantes que não desenvolvem atividade remunerada; com a participação de 6% da amostra, alguns profissionais classificaram os colegas de trabalho como, competidores e alguns mais íntimos e por fim, houve a classificação dos colegas de trabalho, como somente competidores do âmbito corporativo, contando com a participação de 1% dos participantes.

5 CONCLUSÃO

O presente trabalho de graduação abordou os registros históricos da profissão de secretariado executivo, os avanços e os fatos que contribuíram significativamente para o desenvolvimento da categoria, até os dias atuais, conjuntamente por meio de pesquisas apresentou-se a fundamentação teórica sobre o estudo das gerações, identificando as gerações nascidas, após a primeira guerra mundial, a geração da segunda guerra mundial, geração X, e a geração atual, a denominada geração Y. Relacionando tal estudo, com a evolução do perfil da classe secretarial, identificando também as características do comportamento de cada geração que compôs a classe secretarial em determinada época.

Com base nas pesquisas realizadas, concluiu-se que as variadas gerações possuem determinada característica profissional, mediante o contexto histórico, o contexto social e o modo como foram educados pelos responsáveis. Observou-se também, que um dos fatores, da geração do milênio (geração Y) ser denominada como multitarefada e considerada como a geração com maior acesso a informação, possuir grande formação acadêmica ainda na juventude, é consequência do seu crescimento e desenvolvimento na Era da Informação, a era dos avanços tecnológico, e devido também às exigências das empresas na atualidade, pois contemporaneamente para que os jovens adquiram sucesso profissional, o mercado de trabalho exige excelente formação acadêmica na área de atuação, técnicas empresariais, bom relacionamento interpessoal, flexibilidade, inteligência emocional, habilidades com as ferramentas tecnológicas, conhecimentos em diversos idiomas, dentre outros.

Referente à atuação da geração Y na categoria, de acordo com os dados obtidos, pela pesquisa aplicada, na atualidade, é expressiva a participação da geração Y na classe secretarial, muitos são os jovens Y que atuam na área e grande parcela é aspirante à profissão. Deste modo, é possível afirmar que mediante o reconhecimento no mercado, a profissão de secretariado executivo é uma profissão que contemporaneamente desperta o interesse dos jovens, contando com a presença de jovens talentos e futuros representantes da profissão. Portanto interpreta-se que esta é uma profissão que tende consolidar-se cada vez mais no âmbito empresarial, sempre atualizando suas técnicas, constantemente evoluindo, adquirindo novas habilidades e competências. Também, além da categoria dos

profissionais que compõem determinada geração, no que diz respeito à composição da classe secretarial, por meio da pesquisa e das informações coletadas, outras três subcategorias foram apontadas: profissionais futuros, profissionais atuantes e antigos profissionais.

No que diz respeito ao ambiente empresarial, à visão, as perspectivas e valores, levados em consideração na escolha de uma oportunidade de emprego, a geração y secretarial possui preferência a dois tipos de ambientes: ambiente estável, com enfoque e dedicação e padrão comportamental dinâmico e ambiente com enfoque na inovação e mudanças. Conjuntamente, desejam um ambiente de trabalho agradável e dinâmico, com o mínimo esperado para a sua área de formação, priorizam posição hierárquica e status, a vaga de emprego deve atender especificamente ao cargo e a remuneração adequada à área de formação, ou seja, os jovens y da classe secretarial procuram vagas especificamente para a categoria/carreira em que possuem formação acadêmica e observam se a remuneração é conveniente com o piso salarial da profissão, tornando-se prioritário que o cargo faça referência, no caso, à profissão de secretariado.

Referente à gestão empresarial e a gestão de pessoas, se analisa que devido à evolução do mercado competitivo, é imprescindível inovar com diferenciadas estratégias, pois, além do impacto da globalização, do contexto de acirrada competição mercadológica e as constantes inovações tecnológicas, as organizações contemporâneas que, desejam alcançar o sucesso, precisam investir, reconhecer e valorizar o capital humano, para realizar uma boa administração de pessoas, buscando sempre os pontos de convergência, entre os seus colaboradores, compreendendo as distintas gerações que compõem o quadro corporativo. Assim, referente à gestão da classe secretarial, é de suma importância a compreensão das características dos novos profissionais de secretariado, já que o profissional de secretariado precisa conhecer e interagir com todas as áreas da organização.

6 REFERÊNCIA BIBLIOGRAFICA

ALONSO, Maria Ester Cambréa. **A arte de assessorar executivos**. Rio de Janeiro: Editora Pulsar, 2002.

AZEVEDO, Ivanize, COSTA, Sylvia Ignácio. **Secretária: um guia Prático**. 3ª Ed. São Paulo: SENAC-SP, 2002.

BLACK, Louise. **As mulheres e a guerra. A história do século XX – 1914-1919**. São Paulo, p 673: In: ROBERTS, J. M. (Org.), 1974.

CALVACANTI, Landy. **História da profissão de Secretariado**. Disponível em: <http://www.artigos.com/artigos/humanas/sucesso-e-motivacao/historia-da-profissao-de-secretariado-6568/artigo/#.U9Q9AONdXA0> . Acesso em: 14 de março de 2014.

CASIMIRO, Lucia. **História da Profissão de Secretariado – A saga das (os) secretárias (os)**. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br>. Acesso em: 18 de março de 2014.

CASIMIRO, Lucia. **História Global – Brasil e Geral**. São Paulo: Editora Saraiva, 2012.

D'ELIA, Ednéa Garcia Neiva, SILVA, Maria Elizabeth. **As novas competências do profissional de secretariado – 2. Ed.** São Paulo: IOB, 2009.

EFIÊNCIA, A Revista do Secretariado Executivo. **O Papel e a Valorização da Secretária Executiva no Mercado Corporativo**. Disponível em: http://www.revistaeficiencia.com.br/Edicao3/arquivos/expansao_SemImagem3.ht . Acesso em: 10 de maio de 2014.

ENGELMANN, Deise Cristina. **O futuro da Gestão de Pessoas: como lidaremos com a Geração Y?**. Disponível em: <http://www.rh.com.br/Portal/Mudan%C3%A7a/Artigo/4696/o-futuro-da-gest%C3%A3o-de-pessoas-como-lidaremos-com-a-geracao-y.html> . Acesso em: 14 de maio de 2014.

ENGELMANN, Deise. **Gerenciando a geração y**. Disponível em:

<http://www.sincrony.com.br/artigos.php?cod_artigo=84&secao> . Acesso em: 05 de Junho de 2014.

ERICKSON, T. **E agora Geração X? Como se manter no auge profissional e exercer a liderança plena numa época de intensa transformação**. Rio da Janeiro: Editora Elsevier, 2011.

FENASEC. **Excelência. A Arte de Secretariar**. Disponível em:

<<http://www.fenassec.com.br/aartedesecretaria.html>>. Acesso em: 10 de maio de 2014.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Dicionário Aurélio Ilustrado**. Curitiba: Positivo, 2010.

GALASTRI, Luciana. **Professores de faculdade têm um grande impacto na vida profissional**. Disponível em:

<<http://revistagalileu.globo.com/Sociedade/noticia/2014/06/professores-de-faculdade-tem-um-grande-impacto-na-vida-profissional.html>>. Acesso em: 04 de junho de 2014.

GARCIA, E. SILVA, E. **Secretária Executiva**. São Paulo: IOB-Thomson, 2005.

GARCIA, Elisabeth Virag. **Noções fundamentais para a secretária** 2ª Edição.

Disponível em: <[HTTP://www.univates.br](http://www.univates.br)> . Acesso em: 19 de Junho de 2014.

GARCIA, Elisabeth Virag. **Noções fundamentais para a secretária** 2ª Edição. São Paulo: Editora Summus, 2000.

GAZETA MERCANTIL. **Caça as secretárias - Valoriza-se a "gerente do gerente"**.

Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/site_antigo/artigos/art51.htm>. Acesso em: 26 de Setembro de 2014.

GRION, L.. **A Nova Secretária: metacompetente proativa dinâmica**. São Paulo: Editora Madras, 2005.

PERIARD, Gustavo. **Pesquisa traça perfil e padrão comportamental da Geração Y**. Disponível em: <<http://www.sobreadministracao.com/pesquisa-traca-perfil-e-padrao-comportamental-da-geracao-y/>>. Acesso em: 05 de março de 2013.

GUTIERREZ, Felipe. **Cresce o risco de conflito entre gerações nas empresas**. Disponível em: <<http://classificados.folha.uol.com.br/empregos/2013/09/1334870-envelhecimento-obriga-geracoes-a-conviver-no-mercado-de-trabalho.shtml>>. Acesso em: 26 de Setembro de 2014.

HERNANDES, Sônia, MEDEIROS, João Bosco. **Manual da Secretária**. 9ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2010.

INFOAbril, . **A geração Y valoriza mais a oportunidade de aprendizagem do que a remuneração aponta estudo**.

Disponível em: <http://info.abril.com.br/noticias/carreira/2014/07/pesquisa-revela-qual-e-o-perfil-da-geracao-y-no-trabalho.shtml?utm_source=redesabril_info&utm_medium=facebook&utm_campaign=>. Acesso em: 17 de Julho de 2014.

INFOESCOLA, GASPARETTO, Antonio. **Escreva-Civilização Egípcia**. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/civilizacao-egipcia/escribas/>>. Acesso em: 14 de março de 2014.

KIELBERMAN, Tatiana. **O perfil da geração Y no ambiente de trabalho**.

Disponível em: <<http://blog.grupofoco.com.br/focotalentos/index.php/2010/01/06/o-perfil-da-geracao-y-no-ambiente-de-trabalho/>> . Acesso em: 26 de Setembro de 2014.

KUNTZ, Ana Paula. VOCÊ S/A- **Entendendo as gerações x e y**. Disponível em: <<http://vocesa.abril.com.br/desenvolva-suacarreira/materia/entendendo-geracoes-x-y-500937.shtml>>>. Acesso em: 24 de setembro de 2009.

LIPKIN, N. Perrymore. **A geração y no trabalho: como lidar com a força de trabalho que influenciará definitivamente a cultura da sua empresa**. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2010.

LOILA, Rita. **Geração Y**. São Paulo, n.219, p.50-53: Editora Globo - Revista Galileu, 2009.

MCCRINDLE, Mark. **Understanding generation Y**. Sidnei - AUS: Australian Leadership Foundation, 2000.

MELO, Fernanda Augusta de Oliveira, SANTOS, Daniele Cristina dos; SOUZA, Cleiva Cristiane Mendes de. **A Geração Y e as Necessidades do Mercado de Trabalho Contemporâneo: “um Olhar sobre os Novos Talentos”**. Disponível em: <<http://www.aedb.br/seget/artigos13/9418164.pdf>>. Acesso em: 04 de abril de 2014.

NATALAENSE, Liana. **A secretária do Futuro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2008.

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

OLIVEIRA, Sidnei. **Choque de gerações ou chocados com as novas gerações?**. Disponível em: <<http://www.sidneioliveira.com.br/samba/Artigos/choque-de-geracoes-ou-chocados-com-as-novas-geracoes.html>>. Acesso em: 26 de Setembro de 2014.

OLIVEIRA, Sidnei. **JOVENS PARA SEMPRE - Como entender o conflito de gerações**. Disponível em: <<http://www.sidneioliveira.com.br/samba/Livros/jovens-para-sempre-como-entender-o-conflito-de-geracoes.html>>. Acesso em: 26 de Setembro de 2014.

OLIVEIRA, Sidnei. **O que a geração Y espera?**. Disponível em: <<http://www.sidneioliveira.com.br/samba/Artigos/o-que-a-geracao-y-espera.html>>. Acesso em: 26 de Setembro de 2014.

OLIVEIRA, Sidnei. Sidnei. **Geração Y: Era das Conexões**. São Paulo: Clube dos Autores, 2009.

PASSOS, Elisabeth de Ibarra, BELTRÃO, Mariúsa. **Prática de secretariado**. 2ª Ed. São Paulo: Editora Atlas, 1991.

PORTELA, Keyla Christina Almeida, SCHUMACHER, Alexandre José. **Ferramentas do secretário executivo: formas, normas e organização**. Cruz do Rio Pardo: Editora Viena, 2006.

PORTES, Gustavo. **Geração Y - características e liderança: uma discussão sobre a importância do autoconhecimento no desenvolvimento da confiança e de uma cultura da transparência para estes líderes**. PONTA GROSSA: UFPG, 2008.

ROCHA, Fábio Gomes, SABINO, Rosimeri Ferraz. **Secretariado - do escriba ao web writer**. São Paulo: Editora Brasfort, 2004.

ROCHA, Paula Daniela da Silva. **Os Conflitos e Contribuições entre Profissionais de Secretariado Gerações X e Y**. Disponível em: [<www.grupouninter.com.br/intersaberes/9/arquivos/8.pdf>](http://www.grupouninter.com.br/intersaberes/9/arquivos/8.pdf). Acesso em: 26 de Setembro de 2014.

ROCHA, Paula Daniela da Silva. **Os Conflitos e Contribuições entre Profissionais de Secretariado das Gerações X e Y**. Disponível em: [<http://www.fenassec.com.br/xii_semissec2013_artigos/os-conflitos-e-contribicoes-entre-profissionais.pdf>](http://www.fenassec.com.br/xii_semissec2013_artigos/os-conflitos-e-contribicoes-entre-profissionais.pdf) . Acesso em: 26 de Setembro de 2014.

ROGERS, Wilbur &, BANACO, Natalia; BONDANÇA, Sabrina. **Choques de Gerações entre mundos diferentes**. Disponível em: [<http://www2.metodista.br/outraspalavras/geracoes.htm>](http://www2.metodista.br/outraspalavras/geracoes.htm). Acesso em: 26 de Setembro de 2014.

SANTOS, Júlio César. **Secretariado funções, atribuições e perfil profissional**. Disponível em: [<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/secretariado-funcoes-atribuicoes-e-perfil-profissional/49053/>](http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/secretariado-funcoes-atribuicoes-e-perfil-profissional/49053/). Acesso em: 10 de maio de 2014.

SCANAVEZ, Silvia Maria. **As organizações e o novo perfil dos colaboradores**. Disponível em:

<<http://www.facesi.edu.br/facesiemrevista/downloads/numero2/artigo02.pdf>>. Acesso em: 3 de março de 2014.

SERGIO, Ricardo. **Como fazer citações da internet**. Disponível em:

<<http://www.recantodasletras.com.br/teorialiteraria/1861690>>. Acesso em: 26 de Setembro de 2014.

SIQUEIRA, Márcia Cristina Moraes de. **Técnicas Secretariais**. Disponível em:

<http://www.fenassec.com.br/c_artigos_perfil_tecnicas_secretariais_reinvencao_ou_adequacao.html>
Acesso em: 12 de maio de 2014.

TIR, Janete. **Secretária do Terceiro Milênio**. Disponível em:

<<http://www.sinsesp.com.br/artigos/imprensa/38-secretaria-do-terceiro-milenio>>
Acesso em: 26 de Setembro de 2014.

TURCI, Fábio. **Funcionários com valores diferentes geram conflitos nas**

empresas. Disponível em: <<http://g1.globo.com/jornal-da-globo/noticia/2010/11/funcionarios-de-valores-diferentes-geram-conflitos-em-empresas.html>>. Acesso em: 04 de junho de 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. **Secretariado**. Disponível em:

<<http://www.vestibular.ufba.br/guia/secretariado.html>>. Acesso em: 26 de Setembro de 2014.

VEIGA, D. R. **Guia do Secretariado: técnicas e comportamento**. São Paulo: Érica, 2007.

YOYOTE, Jean. **“Egypte ancienne”. Histoire Universelle**. Paris: Gallimard.

Encyclopédie de La Pléiade, 1965.