

# O Secretariado no Mundo Global

*Maria Eduarda Santos, Virginia Brunheta, Hugo Franco<sup>1</sup>*

## Resumo

O presente estudo tem como objetivo identificar as circunstâncias que propiciaram o surgimento do secretariado moderno e evidenciar as suas características primordiais. Posteriormente, determinam-se as competências exigidas ao profissional de secretariado no mundo global em que nos encontramos: competências científicas e tecnológicas; competências comportamentais e competências profissionais. Os exemplos concretos aportados facultam uma compreensão clara do processo evolutivo da profissão. A internacionalização dos serviços e das empresas é uma realidade incontornável nos nossos dias e anima o mercado de trabalho no âmbito do Secretariado. Longe de se ver ameaçada, a atividade, em permanente evolução, tem sabido adaptar-se e acaba por ver a sua importância reforçada, dado o significativo acréscimo de exigências e responsabilidades que lhe são atribuídas.

Palavras-chave: secretariado, competências, empresa, interculturalidade, globalização.

## Abstract

This study aims to identify the circumstances that led to the emergence of modern secretarial activity and highlight their main features. Subsequently, we determine the skills required to

---

<sup>1</sup> *Instituto Politécnico de Castelo Branco / Escola Superior de Educação*  
eduardasantos@ipcb.pt; virginia.brunheta@ipcb.pt; hugo.franco@ipcb.pt

secretarial business in the global contemporary world: scientific and technological skills; behavioral skills and professional skills. Some examples are provided to enable a clear understanding of the evolution of the profession process. The internationalization of services and enterprises is an unavoidable reality in our time and animates the labor market within the Secretariat. Far from seeing threatened, secretarial activities are always adapting and evolving, has been able to adapt and eventually has lately seen its role enhanced given the significant increase in challenging requirements and responsibilities assigned to it.

Keywords: secretarial activity, skills, company, interculturalism, globalization.

## **Introdução**

O século XX foi marcado, na Europa, por mutações profundas, consequência das duas grandes guerras ocorridas entre 1914-1918 e 1939-1945. A devastação e destruição de grande parte dos países do centro do velho continente levou a que novas profissões surgissem, mas nem em todas a colaboração feminina era aceita, não só por a sociedade marcadamente patriarcal considerar que a mulher não devia “saber” tanto quanto o homem mas, sobretudo, que não deveria ocupar a mesma esfera de atividade. A mulher estava confinada a tarefas domésticas ou que, de algum modo, a restringissem a “cuidar” dos outros: eram enfermeiras ou professoras. Todavia, a população masculina europeia sofrera perdas avultadas e foi necessário que as mulheres passassem a assumir novas responsabilidades e novos desafios.

A partir de meados do século passado, o desenvolvimento da economia, o aumento do número de empresas, públicas e privadas, deu origem a novas tarefas para as quais as mulheres, tanto quanto os homens, se mostravam perfeitamente capacitadas, como por exemplo as inerentes ao Secretariado. E se, no início, um dos requisitos da área do Secretariado era o domínio de técnicas de datilografia, a verdade é que as funções próprias do Secretariado, com o passar dos anos, deram origem a um conjunto de competências mais alargado. Atualmente, a legislação que rege a formação em

Portugal, a Portaria n.º 256/2005 de 16 de Março, emitida pelo Ministério das Atividades Económicas e do Trabalho, referente à Classificação Nacional das Áreas de Educação e Formação, é clara ao considerar ser difícil resumir a profissão de secretário ou de assistente administrativo a uma função *standard*, por ser muito diversificada.

## 1. O Secretariado no Século XXI

Nos nossos dias a atividade adaptou-se a novas formas de organização das empresas: à presença de gestores cada vez mais jovens e autónomos; a equipas de projeto multifunções e/ou multinacionais; a entidades operacionais do tipo *start-up*, que dialogam por Skype ou *netmeeting*; a organizações em rede que, não prescindindo de um secretário, conduzem a uma gradual supressão do binómio diretor-assistente e à passagem do assistente de direção a assistente de equipas.

Segundo o periódico francês *Assistante Plus*, n.º 25, abril-maio de 2015, num sistema mundializado, interconectado e imaterial (a *cloud*), as empresas são levadas a evoluir para modelos de organização em rede, mais colaborativos e facilitadores de partilha de informação. O objetivo das organizações modernas é o de se tornarem mais reativas, de otimizarem os processos operacionais e de se abrirem mais aos seus parceiros, clientes e fornecedores. Independentemente da sua dimensão, as empresas compreenderam a vantagem de proporem aos seus colaboradores e parceiros soluções de partilha de informações e de desenvolvimento de trabalhos profissionais em tempo real, através de plataformas, de *software*, de aplicações *web*, com vista à coordenação de projetos e ao estímulo da sua competitividade.

No âmbito do secretariado, mesmo no mais atual e nas mais modernas organizações, as funções quotidianas de suporte – gestão de agenda, planificação, organização de reuniões, contabilidade, comunicados, memorandos – continuam a ser importantes, devendo, no entanto, adaptar-se tanto quanto possível às evoluções e mudanças tecnológicas.

A utilização de ferramentas multiconectadas, que introduzem nas empresas novas formas de gestão, induzem os secretários a rentabilizar a sua própria inteligência conectiva (Dhawan e Joni, 2015) e a utilizar as novas soluções visando não só a coesão da equipa mas também a eficácia do trabalho global. À medida que são aceites pelos colaboradores dos mais diversificados setores, as estruturas empresariais reconhecem a vantagem destes instrumentos para seleção da informação, para a promoção de um maior envolvimento das equipas, bem como para a consulta e monitorização de projetos, sempre nos limites de uma partilha bem definida em termos de segurança de dados sensíveis, como informações bancárias, *emails* pessoais, dossiês estratégicos. A este propósito, refira-se que, na opinião expressa pelo diretor executivo da ForgeRock, Mike Ellis, a 30 de março de 2016, na *Public-News*, “muitas empresas estão ainda longe de garantir a segurança desejável relativamente aos dados dos seus clientes”.

Segundo o inquérito do Lab des Usages, laboratório francês de utilização de serviços de informática da Voirin Conseil en Management, aplicado, em setembro de 2014, a 128 atores, públicos e privados, do SI (Service Informatique), a partilha de pontos de vista acerca de projetos em desenvolvimento e a troca de documentos são atualmente as principais utilizações dos instrumentos colaborativos, seguindo-se-lhes a permuta de conhecimentos, a redução da comunicação por *email*, a participação em comunidades de investigação e ainda o *co-working* sobre documentos (Voirin, 2015).

## **2. Competências do Secretário no mundo atual**

A internacionalização dos serviços e das empresas é uma realidade incontornável nos nossos dias e anima o mercado de trabalho no âmbito do Secretariado. Longe de se ver ameaçada, a atividade, em permanente evolução, tem sabido adaptar-se e acaba por ver a sua importância reforçada, uma vez que as exigências e as responsabilidades são maiores. Neste sentido, será

fundamental identificar os tipos de competências que o responsável pelas funções de Secretariado e Assessoria deve possuir para realizar as tarefas que lhe são atribuídas.

### ***2.1. Competências científicas e tecnológicas***

No que respeita às competências científicas, e com base na análise de ofertas de emprego na área do Secretariado e Assessoria de Direção, a mais evidenciada pelos empregadores é sem dúvida o domínio correto da língua portuguesa, oral e escrita. A máxima adaptada “Demonstra-me como falas e escreves, dir-te-ei quem és”, verdadeira para qualquer profissional, é imprescindível a um Secretário, que deve ser exímio na utilização da ortografia e da sintaxe da sua língua materna, aplicada ao domínio específico de atuação da empresa/organização onde exerce funções. Se é certo que os programas de processamento de texto facilitam a redação, pelas aplicações de correção ortográfica e sintática de que dispõem, a expressão oral torna-se mais exigente, dado o seu imediatismo e exposição direta face ao interlocutor.

A proficiência em língua materna facilita a aquisição e aperfeiçoamento de línguas estrangeiras, indispensáveis no universo global em que vivemos. O domínio de línguas estrangeiras, sobretudo do inglês, é exigido por duas em cada três ofertas de emprego de PME, sendo que o conhecimento de uma segunda língua é cada vez mais solicitado. O nível da primeira língua estrangeira (o inglês, mas igualmente o francês e o espanhol) deve ser o de utilizador independente, correspondendo ao nível C1 do Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas (Alves, 2001), documento este preparado no âmbito do Projeto Políticas Linguísticas para uma Europa Plurilingue e Multicultural. A seleção das línguas estrangeiras exigidas decorre não apenas da maior ou menor internacionalização das empresas mas, de igual modo, dos respetivos ramos de atuação, do tipo de produtos ou serviços prestados, bem como da origem linguística dos principais clientes.

Conhecimentos de protocolo empresarial, de contabilidade e gestão, de comunicação interpessoal nas organizações e a mestria de princípios interculturais são também exigidos. A compreensão de alguns princípios comportamentais de interlocutores estrangeiros é considerado um requisito necessário para a concretização de objetivos empresariais a nível global. Consideremos, a título de exemplo, algumas atitudes a respeitar e/ou a implementar com parceiros/clientes de outras nacionalidades: os japoneses, diplomatas por natureza, não aceitam uma resposta direta, sobretudo se for negativa; extremamente profissionais, não gostam de ser pressionados, pelo que é necessário saber esperar por uma resposta que chegará em tempo oportuno (Rego, 2013, pp. 59-61). Por sua vez, os italianos, cultores da “dolce vita”, privilegiam as refeições de negócios; por princípio recebem na sua empresa mas, se tomarem a iniciativa de ir ao encontro do seu cliente, isso é sinal de que o projeto lhes interessa. Os alemães, profissionais e pontuais, são diretos, francos e concretos; não admitem incoerências nos processos, que devem ter objetivos precisos e a identificação clara dos resultados esperados. Se considerarmos os britânicos, pragmáticos por natureza, verifica-se que se regem pela máxima “facts, only facts”, números e casos concretos; nunca dirão diretamente “não”, preferindo mudar de assunto com a fleuma que os caracteriza. Por outro lado os americanos, adeptos do axioma “business is business, time is money”, consideram as relações pessoais pouco relevantes, sendo que o que os motiva é a passagem à ação; exigem respostas rápidas e concretas sobre os projetos, preferem exemplos a conceitos, números a ideias e resultados a comentários.

As competências interculturais, ao permitirem a gestão da diversidade, visam o reforço de sinergias e de complementaridades no seio das equipas de trabalho (Pierre, 2011). As áreas de atuação intercultural são essencialmente as da negociação comercial, das equipas-projeto que englobem vários países e a do secretariado de direção, público ou privado. A competência intercultural permite ao profissional de secretariado, no âmbito da comunicação

empresarial de que é responsável, explicitar os princípios a partir dos quais a conduta da sua empresa se rege, evitando, assim, mal-entendidos; esta competência pode ser exercida por si, perante interlocutores estrangeiros, ou colocada ao serviço da organização quando algum dos colaboradores vier a encontrar-se em situação profissional internacional.

Na opinião de Michel Sauquet (2007, p. 26), o conhecimento intercultural permite identificar e banir as opiniões da ordem do estereótipo e do preconceito, que não inspiram simpatia, porque são parciais e inexatas, resultando de uma experiência sensível limitada a uma observação reduzida. Estar, por motivos profissionais, em presença de referências e reflexos culturais distintos dos de cada um de nós deixou de ser uma exceção; por esse motivo há que ser prudente quando se tenta compreender uma cultura diferente, uma vez que a tendência natural é dissecá-la e descrevê-la segundo os nossos próprios referentes. Este facto torna-se mais perceptível se tivermos em conta, por exemplo, a representação da terra que os diferentes planisférios apresentam, consoante sejam elaborados por europeus (Fig. 1), americanos (Fig. 2), asiáticos (Fig. 3) ou australianos (Fig. 4). Um mapa-mundo concebido na Europa apresenta, ao centro, o velho continente, porque esse é o seu *omphalos*:



*Figura 1.* Planisfério elaborado segundo o ponto de vista europeu.

Fonte:

[https://www.google.pt/search?q=mapa+astral&biw=1366&bih=618&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjOjL\\_4ueDQAhXDGJAKHWP8D80Q\\_AUIBigB#tbn=isch&q=planisf%C3%A9rio+continentes+e+oceanos&imgre=aL2u-0TR0pNRBM%3A](https://www.google.pt/search?q=mapa+astral&biw=1366&bih=618&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjOjL_4ueDQAhXDGJAKHWP8D80Q_AUIBigB#tbn=isch&q=planisf%C3%A9rio+continentes+e+oceanos&imgre=aL2u-0TR0pNRBM%3A)

Todavia, o *centro do mundo* para os habitantes de outras geografias são os seus próprios continentes, chegando mesmo os australianos a inverter o mapa e a colocar a Austrália a norte, numa posição central relativamente aos demais:

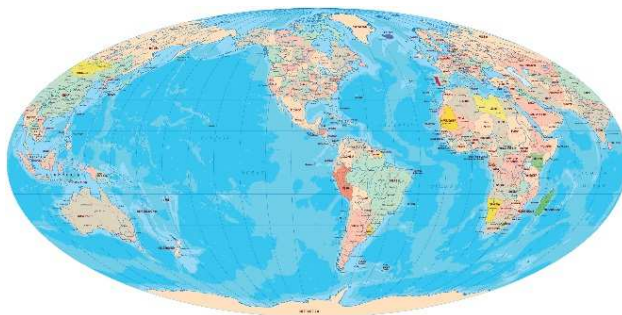


Figura 2. Planisfério elaborado segundo o ponto de vista americano.

Fonte:

[https://www.google.pt/search?q=atlas+geogr%C3%A1fico+mundial&biw=1366&bih=618&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwj0ws74suDQAhWLOBQKHTsFDp\\_gQ\\_AUIBigB#tbm=isch&q=mapa+mundo+continentes&imgsrc=M1ozZA6uucu2WM%3A](https://www.google.pt/search?q=atlas+geogr%C3%A1fico+mundial&biw=1366&bih=618&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwj0ws74suDQAhWLOBQKHTsFDp_gQ_AUIBigB#tbm=isch&q=mapa+mundo+continentes&imgsrc=M1ozZA6uucu2WM%3A)



Figura 3. Planisfério elaborado segundo o ponto de vista asiático.

Fonte:

[https://www.google.pt/search?q=atlas+geogr%C3%A1fico+mundial&biw=1366&bih=618&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwj0ws74suDQAhWLOBQKHTsFDp\\_gQ\\_AUIBigB#tbm=isch&q=mapa+mundi&imgsrc=hgMBSRbdw7ZTtM%3A](https://www.google.pt/search?q=atlas+geogr%C3%A1fico+mundial&biw=1366&bih=618&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwj0ws74suDQAhWLOBQKHTsFDp_gQ_AUIBigB#tbm=isch&q=mapa+mundi&imgsrc=hgMBSRbdw7ZTtM%3A)



Figura 3. Planisfério elaborado segundo o ponto de vista australiano.

Fonte:

[https://www.google.pt/search?q=mapa+mundi+australia&biw=1366&bih=618&source=lnms&tbnm=isch&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwj2k62KueDQAhXBbhQKHQ0bD1QQ\\_AUIBigB#imgre=1IYfPIU18TvwM%3A](https://www.google.pt/search?q=mapa+mundi+australia&biw=1366&bih=618&source=lnms&tbnm=isch&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwj2k62KueDQAhXBbhQKHQ0bD1QQ_AUIBigB#imgre=1IYfPIU18TvwM%3A)

Se tal acontece quanto ao modo como o nosso planeta é diferentemente percebido, o mesmo se verifica quanto ao entendimento de conceitos como os de tempo, distância, dinheiro ou autoridade, interpretados de modo distinto consoante a cultura de origem de cada interlocutor, pelo que o esquecimento desta regra é uma causa de *stress* na relação entre parceiros de um projeto multinacional (Herbert, 2000). A competência intercultural, baseada na aprendizagem e no esforço de compreensão, permite o reconhecimento do outro na sua alteridade (Sauquet & Vielajus, 2014), razão pela qual se torna imprescindível no desempenho do profissional de Secretariado.

No que respeita às competências tecnológicas, deverão ser privilegiadas as que pressupõem um conhecimento de programas específicos que possibilitem: comunicar – Skype, Google +, Hangouts, SharePoint –; planificar e organizar eventos – Google Agenda, Doodle –; colaborar à

distância – Google Drive, Dropbox, Prezi, Slide Share –; acompanhar e partilhar informação em tempo real – Facebook, Twitter, LinkedIn –; criar ou animar um *site* – Joomla, Wordpress –; traduzir com eficiência – Trados, Systran.

## ***2.2. Competências comportamentais***

A dinâmica das organizações preconiza que o Secretário demonstre capacidade para trabalhar em equipa, aptidão-chave nas estruturas atuais; que seja criativo e cooperativo, não se limitando a executar as missões que lhe são solicitadas; flexível e disponível quanto à gestão do tempo e das tarefas a realizar; fiável e credível, respeitando o sigilo profissional, como preconizado no *Código Deontológico* da profissão (ASP, 1989); pró-ativo e eficiente, cumprindo os objetivos determinados por si ou pela organização; que demonstre possuir inteligência emocional, isto é, ter consciência de si-mesmo, dominar as emoções, ter capacidade de empatia (atitude instintiva, sem juízos de valor). Outros requisitos serão a motivação, o sentido relacional (saber ouvir e comunicar), ter sentido de responsabilidade e diplomacia. Esta última prerrogativa permitirá evitar, perante qualquer superior hierárquico, algumas situações passíveis de debilitar a situação profissional do Secretário ou do Assistente de Direção:

- i. Tratando-se de uma tarefa para a qual não houve formação adequada, uma redefinição das prioridades e a proposta de novas datas para a conclusão de um trabalho já iniciado, a par de uma possibilidade de partilha da tarefa com outro colega para que o objetivo seja atingido, surgem como hipóteses positivas. Esta estratégia permitirá ao superior consciencializar-se dos riscos de um possível atraso.
- ii. Uma missão poderá apresentar-se, desde o início, como irrealizável, mas talvez o(a) diretor(a) ainda não se tenha apercebido. Por isso, há que escutá-lo(a), colocando questões sobre o modo de

operacionalização da tarefa, explicitando os prós e contras e redefinindo o projeto em conjunto.

- iii. Se os prazos forem demasiados curtos ou a carga de trabalho elevada, a organização de um plano pode permitir demonstrar que é difícil responder em tempo útil. Prevenir é sempre melhor do que fazer fracassar um projeto.
- iv. Caso a solicitação de uma nova tarefa se apresente como pouco edificante, aceitar é, não apenas um sinal de boa vontade relativamente ao superior hierárquico, mas também uma prova de que o empenho para que a missão se realize existe de facto.

### ***2.3. Competências profissionais***

Um profissional de Secretariado competente deve ter conhecimento do mundo empresarial e da cultura da empresa onde exerce ou vai desempenhar funções. Enquanto sistema de representações e de valores partilhados por todos os colaboradores, a cultura de empresa é, em si, algo de nobre, uma vez que significa a adesão a uma visão comum do que é a organização, do papel desta na sociedade e na economia, do lugar que ocupa relativamente aos seus concorrentes, da missão para com os clientes, os colaboradores e os acionistas, dos valores que a movem e das iniciativas que desenvolve no âmbito da responsabilidade social empresarial (RSE).

Tais competências podem ser adquiridas através da realização de estágios curriculares, propostos pelos ciclos de formação de certas instituições de ensino superior em Portugal, como preconizado pelo Decreto-Lei n.º 42/2005 de 22 de Fevereiro, e através de estágios profissionais extracurriculares no país (Portaria n.º 92/2011 de 28 de Fevereiro) ou no estrangeiro, ocorrendo estes ao abrigo de diversos programas, como o programa europeu de mobilidade Leonardo da Vinci.

## **Conclusão**

Se, neste campo profissional, existem tarefas clássicas que perduram, como o alinhamento de agenda, a preparação de reuniões ou a organização de eventos, outras, mantendo-se, são designadas segundo uma nomenclatura moderna. Assim, o atendimento presencial e telefônico deu lugar à comunicação interna e externa; a datilografia à digitação/processamento de texto; o tratamento da correspondência à gestão de correspondência em suporte de papel e informático.

Contudo, o desenvolvimento das novas tecnologias de informação e comunicação veio introduzir missões modernas como a gestão da página *web* da empresa/organização; a organização de reuniões à distância (*web* e videoconferência), reduzindo deslocamentos; a promoção de espaços de trabalho em rede; a pesquisa, partilha e transmissão de informação; a facilitação das relações e mediações a fim de reduzir o impacto do *stress* e da insatisfação no trabalho; a participação no processo de profissionalização, tornando-se tutor de estágio, membro de júris, palestrante; o acolhimento de colaboradores de proveniências culturais diversificadas; a promoção de uma cultura de desmaterialização do papel, contribuindo para a construção de um ambiente sustentável.

Cada vez mais complexa e ancorada em especializações, a profissão exige um aumento das qualificações, a identificação de funções-chave e uma distinção nítida entre PME e grandes empresas. O antigo estatuto de especialista de procedimentos e práticas administrativas, da burótica e da utilização de equipamentos de escritório vê-se reforçado pelas inovações tecnológicas. Atualmente o profissional de secretariado tem funções mais diversificadas e de responsabilidade acrescida, podendo, com alguns anos de experiência, ser chamado a assessorar a coordenação de projetos na empresa.

## Referências

- Alves, J. (Dir.). (2001). *Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas. Aprendizagem, ensino, avaliação*. Trad. Lisboa: Ministério da Educação/GAERI/Asa.
- Assistente Plus*, (25). (2015). Paris : Publication Acta Média.
- Associação Portuguesa de Profissionais de Secretariado e Assessoria. (1989). *Código Deontológico*. Consultado em 5 jul. 2016. Disponível em [http://www.asp-secretarias.pt/CDeontologico\\_I.htm](http://www.asp-secretarias.pt/CDeontologico_I.htm)
- Dhawan, E. & Joni, S.-N. (2015). *Inteligência Conectiva*. Trad. Lisboa : Gestão Plus.
- Ellis, M. (2016, março 30). Les entreprises manquent d'outils de confidentialité des données. In M. Laufer (Dir.) *Publi-News*. Boulogne-Bilancourt: Newsco Group. Consultado em 3 abr. 2016. Disponível em <http://www.publi-news.fr/fr/component/k2/item/38464-les-entreprises-manquent-doutils-de-confidentialit%C3%A9-des-donn%C3%A9es-selon-forgerock>
- Herbert, L. (2000). *La gestion des alliances stratégiques, défis et opportunités*. Montréal : Presses HEC.
- Pierre, P. (2011). Discriminations, diversité et management interculturel. *Education Permanente*, 186(1), 69-77. Consultado em 1 jan. 2016. Disponível em [http://www.uodc.fr/fileadmin/user\\_upload/Documentations/EP\\_186\\_PIERRE.pdf](http://www.uodc.fr/fileadmin/user_upload/Documentations/EP_186_PIERRE.pdf)
- Rego, A. (2013). *Comunicação Pessoal e Organizacional. Teoria e prática* (3ª ed.) Lisboa: Ed. Sílabo.
- Sauquet, M. (2007). *L'intelligence de l'autre - prendre en compte les différences culturelles dans un monde à gérer en commun*. Paris : Éditions Charles Léopold Mayer.
- Sauquet, M. et Vielajus, M. (2014). *L'Intelligence interculturelle. 15 thèmes à explorer pour travailler au contact d'autres cultures*. Paris : Éditions Charles Léopold Mayer.
- Voirin (2015, abril 28). *Étude du Lab des Usages : La Collaboration*. Consultado em 28 out. 2016. Disponível em <http://www.voirin-consultants.com/etude-du-lab-des-usages-la-collaboration/>

## Legislação

- Decreto-Lei n.º 42/2005 de 22 de Fevereiro. *Diário da República n.º 37/05 – I Série A*. Lisboa: Ministério da Ciência, Inovação e Ensino Superior.
- Portaria n.º 256/05 de 16 de Março. *Diário da República n.º 53/05 – I Série B*. Lisboa: Ministério das Atividades Económicas e do Trabalho.
- Portaria n.º 92/11 de 28 de Fevereiro. *Diário da República n.º 41/11, I Série*. Lisboa: Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.