

Câmara de Bragança Paulista

BRAGANÇA-SP

Assistente de Gestão e Políticas Públicas - Secretária

NB075-N9

Todos os direitos autorais desta obra são protegidos pela Lei nº 9.610, de 19/12/1998.
Proibida a reprodução, total ou parcialmente, sem autorização prévia expressa por escrito da editora e do autor. Se você conhece algum caso de "pirataria" de nossos materiais, denuncie pelo sac@novaconcursos.com.br.

OBRA

Câmara de Bragança Paulista

Assistente de Gestão e Políticas Públicas - Secretária

CONCURSO PÚBLICO Nº 01/2019

AUTORES

Língua Portuguesa - Profª Zenaide Auxiliadora Pachegas Branco

Matemática - Profº Bruno Chierigatti e João de Sá Brasil

Legislação - Elaboração Interna

Noções de Informática - Profº Ovidio Lopes da Cruz Netto

Conhecimentos Específicos - Profª Silvana Guimarães

PRODUÇÃO EDITORIAL/REVISÃO

Christine Liber

Leandro Filho

DIAGRAMAÇÃO

Renato Vilela

Victor Andrade

CAPA

Joel Ferreira dos Santos



www.novaconcursos.com.br

sac@novaconcursos.com.br

APRESENTAÇÃO

PARABÉNS! ESTE É O PASSAPORTE PARA SUA APROVAÇÃO.

A Nova Concursos tem um único propósito: mudar a vida das pessoas.

Vamos ajudar você a alcançar o tão desejado cargo público.

Nossos livros são elaborados por professores que atuam na área de Concursos Públicos. Assim a matéria é organizada de forma que otimize o tempo do candidato. Afinal corremos contra o tempo, por isso a preparação é muito importante.

Aproveitando, convidamos você para conhecer nossa linha de produtos "Cursos online", conteúdos preparatórios e por edital, ministrados pelos melhores professores do mercado.

Estar à frente é nosso objetivo, sempre.

Contamos com índice de aprovação de 87%*.

O que nos motiva é a busca da excelência. Aumentar este índice é nossa meta.

Acesse **www.novaconcursos.com.br** e conheça todos os nossos produtos.

Oferecemos uma solução completa com foco na sua aprovação, como: apostilas, livros, cursos online, questões comentadas e treinamentos com simulados online.

Desejamos-lhe muito sucesso nesta nova etapa da sua vida!

Obrigado e bons estudos!

*Índice de aprovação baseado em ferramentas internas de medição.

CURSO ONLINE



PASSO 1

Acesse:

www.novaconcursos.com.br/passaporte



PASSO 2

Digite o código do produto no campo indicado no site.

O código encontra-se no verso da capa da apostila.

*Utilize sempre os 8 primeiros dígitos.

Ex: JN001-19



PASSO 3

Pronto!

Você já pode acessar os conteúdos online.

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA

Leitura e interpretação de diversos tipos de textos (literários e não literários).....	01
Sinônimos e antônimos.....	10
Sentido próprio e figurado das palavras.....	10
Pontuação.....	13
Classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, artigo, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem.....	17
Concordância verbal e nominal.....	55
Regência verbal e nominal.....	62
Colocação pronominal.....	68
Crase.....	68

MATEMÁTICA

Resolução de situações-problema, envolvendo: adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação ou radiciação com números racionais, nas suas representações fracionária ou decimal;.....	01
Mínimo múltiplo comum; Máximo divisor comum;.....	07
Porcentagem;.....	19
Razão e proporção;.....	22
Regra de três simples ou composta;.....	25
Equações do 1.º ou do 2.º grau;.....	28
Sistema de equações do 1.º grau;.....	30
Grandezas e medidas – quantidade, tempo, comprimento, superfície, capacidade e massa; Relação entre grandezas – tabela ou gráfico;.....	33
Tratamento da informação – média aritmética simples;.....	39
Noções de Geometria – forma, ângulos, área, perímetro, volume, Teoremas de Pitágoras ou de Tales.....	44

LEGISLAÇÃO

Lei Orgânica do Município de Bragança Paulista (Título III – da Organização dos Poderes Municipais, Capítulo I – do Poder Legislativo - artigos de 9º a 60).....	01
Regimento Interno da Câmara Municipal de Bragança Paulista (Título I – da Câmara Municipal, Capítulo IV – das Comissões – artigos de 58 a 99; Título IV – das Sessões – artigos de 104 a 127; Título V – das Proposições e sua tramitação – artigos de 128 a 157).....	08

SUMÁRIO

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

MS-Windows 10: conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos, área de trabalho, área de transferência, manipulação de arquivos e pastas, uso dos menus, programas e aplicativos, interação com o conjunto de aplicativos MS-Office 2010.....	01
MS-Word 2010: estrutura básica dos documentos, edição e formatação de textos, cabeçalhos, parágrafos, fontes, colunas, marcadores simbólicos e numéricos, tabelas, impressão, controle de quebras e numeração de páginas, legendas, índices, inserção de objetos, campos predefinidos, caixas de texto.....	09
MS-Excel 2010: estrutura básica das planilhas, conceitos de células, linhas, colunas, pastas e gráficos, elaboração de tabelas e gráficos, uso de fórmulas, funções e macros, impressão, inserção de objetos, campos predefinidos, controle de quebras e numeração de páginas, obtenção de dados externos, classificação de dados.....	18
MSPowerPoint 2010: estrutura básica das apresentações, conceitos de slides, anotações, régua, guias, cabeçalhos e rodapés, noções de edição e formatação de apresentações, inserção de objetos, numeração de páginas, botões de ação, animação e transição entre slides.....	28
Correio Eletrônico: uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos.....	35
Internet: Navegação Internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas.....	35

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Técnicas secretariais na atualidade. Planejamento e organização de tarefas e ambiência organizacional. Administração do tempo. Organização de secretaria, gestão e práticas secretariais. Habilidades técnicas, humanas e gerenciais do secretário. Gerenciamento das rotinas com eficácia, considerando o trinômio qualidade-tempo-custo; gestão da informação: filtrando as informações eletrônicas (agendas diversas). Gerenciamento estratégico da informação.....	01
Gerência de documentos. Organização e administração de arquivos. Tecnologias de informação e comunicação. Comunicações administrativas.....	32
Conhecimentos básicos de administração pública.....	50
Relacionamento com o público. Comportamento, postura e imagem do profissional de secretariado. Etiqueta, cerimonial e protocolo. Marketing pessoal. Comunicação e relações interpessoais nas instituições/organizações, interação com a estrutura administrativa e funcional da Instituição. Trabalho em equipe.....	64
Organização do local de trabalho: programa 5S; ergonomia.....	87
Redação oficial: Aspectos gerais da redação oficial. Correspondência oficial: definição, formalidade e padronização; impessoalidade, linguagem dos atos e comunicações oficiais (atas, memorandos, relatórios, ofícios etc.), concisão e clareza, editoração de textos (Manual de Redação da Presidência da República – 3ª edição, revista, atualizada e ampliada).....	92

ÍNDICE

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Técnicas secretariais na atualidade. Planejamento e organização de tarefas e ambiência organizacional. Administração do tempo. Organização de secretaria, gestão e práticas secretariais. Habilidades técnicas, humanas e gerenciais do secretário. Gerenciamento das rotinas com eficácia, considerando o trinômio qualidade-tempo-custo; gestão da informação: filtrando as informações eletrônicas (agendas diversas). Gerenciamento estratégico da informação.....	01
Gerência de documentos. Organização e administração de arquivos. Tecnologias de informação e comunicação. Comunicações administrativas.....	32
Conhecimentos básicos de administração pública.....	50
Relacionamento com o público. Comportamento, postura e imagem do profissional de secretariado. Etiqueta, cerimonial e protocolo. Marketing pessoal. Comunicação e relações interpessoais nas instituições/organizações, interação com a estrutura administrativa e funcional da Instituição. Trabalho em equipe.....	64
Organização do local de trabalho: programa 5S; ergonomia.....	87
Redação oficial: Aspectos gerais da redação oficial. Correspondência oficial: definição, formalidade e padronização; impessoalidade, linguagem dos atos e comunicações oficiais (atas, memorandos, relatórios, ofícios etc.), concisão e clareza, editoração de textos (Manual de Redação da Presidência da República – 3ª edição, revista, atualizada e ampliada).....	92

TÉCNICAS SECRETARIAIS NA ATUALIDADE. PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO DE TAREFAS E AMBIÊNCIA ORGANIZACIONAL. ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO. ORGANIZAÇÃO DE SECRETARIA, GESTÃO E PRÁTICAS SECRETARIAIS. HABILIDADES TÉCNICAS, HUMANAS E GERENCIAIS DO SECRETÁRIO. GERENCIAMENTO DAS ROTINAS COM EFICÁCIA, CONSIDERANDO O TRINÔMIO QUALIDADE-TEMPO-CUSTO; GESTÃO DA INFORMAÇÃO: FILTRANDO AS INFORMAÇÕES ELETRÔNICAS (AGENDAS DIVERSAS). GERENCIAMENTO ESTRATÉGICO DA INFORMAÇÃO

A terminologia técnicas secretarias está associada a métodos e procedimentos para desenvolvimento de atividades, identificação de processos administrativos e viabilidade de geração de resultados empresariais. [...]

Podemos afirmar que, quanto à questão das técnicas secretarias, não se trata de reinvenção, e sim de adequação; é consequência da revolução e da transformação que a gestão empresarial vem sofrendo nos últimos anos. A profissão de Secretariado é a mais próxima dos centros decisórios de qualquer organização. Sua amplitude e dimensão de ação dependem do nível hierárquico em que está inserida. Em contrapartida, deve possuir competências técnicas e humanas, sólidos conhecimentos do segmento de mercado em que atuam, bem como domínio da área específica que assessora.

As chamadas Técnicas Secretarias e sua aplicabilidade vêm justamente para auxiliar os profissionais secretários, no bom assessoramento diário aos diferentes níveis de atendimento aos executivos e ao desenvolvimento colaborativo nos processos administrativos, entre os setores de uma empresa. Na prática, essas técnicas são as aplicações de todo o conhecimento laboral das atividades do dia-a-dia de um escritório, adquiridos de forma empírica ou por intermédio de fundamentação teórica em cursos de qualificação ou atualização.

Com a internacionalização comercial (globalização) e a inovação na gestão empresarial/ administrativa (em seus diferentes níveis de gerenciamento), o profissional de Secretariado teve de assumir não só nova postura, mas também novas responsabilidades, puxando para si e dividindo com as chefias assuntos que antes eram destinados apenas às hierarquias mais altas. A partir desse momento na história trabalhista dos secretários, o profissional, para "dar conta do recado" com tantos afazeres do cotidiano, passou a delegar e compartilhar as tarefas operacionais que lhe eram atribuições exclusivas e restritas à sua função, para seus colaboradores diretos, como estagiários e menores aprendizes, sobrando-lhe tempo para ajudar na gestão administrativa e secretarial.

Dentro dos afazeres de um escritório, são consideradas atribuições técnicas básicas de domínio do secretário:

- Administrar o planejamento e a organização do espaço físico, de seu ambiente de trabalho (manutenção de equipamento, mobiliário, decoração, etc.).
- Manter a sala do executivo em ordem, deixando sua mesa organizada ao final do expediente, evitando o excesso de papéis sobre ela.
- Criar um ambiente harmonioso (seja por meio de atitudes pessoais como: bom humor e bom-senso, seja no ambiente físico do escritório com plantas, espaço reservado para café, etc.).
- Saber recepcionar clientes, prestando-lhes bom atendimento, em tudo o que esse procedimento envolve.
- Dominar e controlar o planejamento e a organização do uso correto da agenda.
- Usar corretamente o telefone (saber explorar todos os recursos do aparelho, como também todas as técnicas que envolvem bom atendimento).
- Saber aplicar as técnicas de organização de arquivos.
- Saber redigir os diferentes tipos de correspondência que envolvem o mundo empresarial, seguindo normas do uso correto da língua portuguesa e outros idiomas (quando for o caso).
- Saber comunicar-se eficazmente, fazendo uso correto da língua portuguesa.
- Ter empatia - saber lidar com todas as situações no trato com as pessoas.
- Mostrar senso de responsabilidade e comprometimento com a empresa.
- Repassar com responsabilidade as rotinas do escritório em caso de substituição temporária, como férias, por exemplo.
- Saber operar os equipamentos tecnológicos, como microcomputadores, máquinas copiadoras, fac-símile, scanner, recursos audiovisuais.
- Saber planejar e organizar reuniões.
- Saber planejar e organizar viagens de negócios, com todos os itens necessários, como roteiro de viagens, reservas em hotéis, tipos de transporte, etc.
- Receber, fazer triagem e distribuir correspondências.
- Controlar material e suplemento de uso no dia-a-dia de trabalho.
- Criar e aplicar facilitadores no fluxo de comunicação interna, como formulários para anotação de recados, entrega de material, etc.

Portanto, podemos destacar como atividades essenciais:

- Gerenciamento do fluxo de informações – manual ou informatizado;
- Gerenciamento do tempo do executivo e equipes – manual ou informatizado;
- Atendimento às solicitações;
- Gerenciamento e organização do sistema de comunicação interna e externa;
- Coordenação e participação em equipes de trabalho;

- Coordenação de compras, cotação de preços, administração de custos do departamento.

Organização e seus resultados

A importância de **se organizar bem tem extrema relação com a produtividade**. Muitas vezes os projetos não saem do lugar ou não se realizam justamente pela falta de ordem e, conseqüentemente, de clareza para entender o que é prioridade, quanto tempo investir em cada tarefa e até evitar conflitos de compromissos e interesses.

A criação de um plano de ação com foco em alcançar um objetivo desejado é o que melhor configura o processo de planejamento. Combinado com previsão, preparação e ação, o planejamento é uma das ferramentas, adotadas por grandes e pequenas empresas, mais importantes para o gerenciamento de projetos e a viabilidade deles. A empresa que planeja bem, ganha também no tempo, e tempo hoje é dinheiro!

Se o planejamento envolve uma sequência de etapas, de ações para atingir o objetivo desejado, se uma pessoa ou empresa seguir o passo a passo conforme planejou, é fato que reduzirá, e muito, seu tempo e esforço para isso. Um plano bem traçado dá condições de visualizar melhor o quanto progrediu em relação ao início do projeto e precisar com mais eficiência quando chegará ao seu destino.

Não existe previsão sem planejamento, pessoal ou organizacional. Para uma empresa se manter saudável, é salutar e imprescindível que haja previsões.

Planejamento Organizacional: **Qual o seu papel dentro de uma gestão?**

O planejamento organizacional é um contínuo e sistemático processo de planejar o futuro, organizando as atividades necessárias para a execução dos planos e monitorando os resultados dos planos, através do que chamamos em marketing de feedback. Este processo tem que ser contínuo pois, permitirá a qualquer organização a visão para qual direção ela está indo, de que forma ela caminha para esta direção e o que fazer se houver qualquer mudança de planos durante o caminho, que estratégia tomar.

Através do planejamento organizacional a empresa fará um melhor uso de seus capitais e assim, será capaz de alcançar os resultados que deseja.

A sociedade como um todo é organizada e funciona a partir de um planejamento. Da mesma forma, uma empresa também precisa ser regida a partir de tal ótica, quando isso não ocorre, ela não possui metas e objetivos definidos e assim, acaba perdendo o foco, produtividade e os resultados não são alcançados.

Nesse sentido, é fundamental que a empresa desenvolva um Planejamento Organizacional eficaz. Para que isso ocorra, ela deve conhecer bem o seu negócio e mercado de atuação, ter **missão**, visão e valores bem definidos, além de ter metas e objetivos congruentes. Com tais informações em mãos, a organização fará um melhor uso de seus capitais e assim, será capaz de alcançar os resultados que deseja.

Tipos de Planejamentos e suas características:

- **Planejamento Estratégico:** com base na análise dos fatores internos e externos da empresa, bem como sua missão, visão e valores, os profissionais de nível hierárquico mais elevado definem objetivos e ações a longo prazo, auxiliando a empresa a reagir positivamente às alterações internas e externas explorando melhor o mercado. Contempla também implantações de novas técnicas dentro da empresa;
- **Planejamento Tático:** esse tipo de planejamento transforma os objetivos definidos em ações mais específicas, por área da empresa. O propósito aqui, é o de otimizar as tarefas e promover melhorias nos diferentes setores da organização;
- **Planejamento Operacional:** a partir das ações definidas do planejamento anterior, são implementadas estratégias de menor abrangência junto aos colaboradores da empresa. Nesse momento, são estipulados os recursos necessários para a realização das atividades, prazos e entregas, qualidade esperada do produto e/ou serviço oferecido, etc.
- **Planejamento Organizacional:** Ele é integrado. Envolve hierarquia. Facilita e unifica as tomadas de decisão da empresa.
- **Planejamento de Marketing:** Esse é de geração de resultados, de coordenação de pessoas, recursos financeiros, comunicação, marketing com o objetivo de observar e atender com satisfação os desejos dos consumidores. Captar leads e transformá-los em clientes satisfeitos, gerando resultados positivos para a empresa.
- **Planejamento de Campanha:** Organizar as estratégias com criatividade, detectar e solucionar dores e problemas. Neste planejamento é onde se define o público-alvo e qual a estratégia para alcançá-lo, quais os meios de comunicação serão usados para transmitir a mensagem e quais as métricas serão usadas para os resultados.
- **Planejamento de produtos e Serviços:** O objetivo é criar um mix de produtos ou serviços mais atraente em relação ao da concorrência. Esta função é do departamento de marketing, finanças e operações.

Como desenvolver um Planejamento Organizacional
A seguir, as etapas para o desenvolvimento do Planejamento Organizacional:

Análise de mercado

A empresa analisa a sua atuação no mercado, ou seja, os fatores internos e externos que impactam no negócio, a trajetória da organização até o momento, sua gestão, sua estrutura, o que ela alcançou desde então, etc. Com esses dados, a empresa é capaz de identificar seus pontos fortes a serem explorados e os pontos de melhoria a serem trabalhados.

Definição das metas e objetivos

De acordo com as informações adquiridas na etapa anterior, a organização define metas e objetivos desafiadores, mas que condizem com a sua realidade e suas limitações.

Definição das estratégias

Com base na análise de mercado e nas metas e objetivos que foram definidos, a empresa estabelece estratégias de acordo com a sua necessidade. Para que elas ocorram de forma eficaz, todos os departamentos devem trabalhar de forma holística.

Plano de ações

Com as estratégias traçadas, essa fase diz respeito à definição de quem será responsável por determinar a ação, do recurso financeiro necessário para que elas aconteçam, quais serão os equipamentos e tecnologias necessárias, quais serão os prazos de entrega, etc.

Monitoramento e controle

Através de mecanismos de controle, a empresa deve monitorar a execução e a viabilidade do Planejamento Organizacional. Através dessa análise, ela consegue verificar o desempenho dos colaboradores para que as ações sejam concretizadas e se o cronograma está funcionando de forma eficaz. Caso algo não esteja acontecendo como planejado, a organização pode mudar de estratégia caso necessário.

Benefícios do Planejamento Organizacional

O Planejamento Organizacional, quando desenvolvido e implementado da maneira correta, traz benefícios para a organização e seus profissionais. Saiba mais:

- Estabelece metas e objetivos condizentes com a realidade da empresa;
- Utiliza de forma correta os recursos;
- Reduz os custos operacionais;
- Identifica fatores internos e externos que impactam na organização;
- Define as responsabilidades de cada colaborador;
- Desenvolve a comunicação entre os departamentos;
- Promove rapidez nos processos;
- Aumenta o foco, a motivação e o comprometimento dos profissionais;
- Gera flexibilidade quanto a realização das ações;
- Evidencia as oportunidades e riscos;
- Estipula prazos de entrega;
- Gera otimização do tempo;
- Reduz discrepâncias na estrutura da empresa;
- Maximiza os lucros da organização.

As organizações operam em ambientes distintos, com produtos e estratégias diferentes. Por isso, em uma estrutura organizacional, vários fatores são levados em consideração.

Dicas úteis para um Planejamento Organizacional Eficaz:

Analise os pontos fortes e fracos da sua empresa
Estabeleça metas e objetivos desejados.

Analise os relatórios, em vigor, constantemente.

Fique atento aos padrões de crescimento da sua empresa

Faça uma análise do ambiente interno e externo

Conceda autonomia adequada aos seus colaboradores, em vários níveis da empresa

Avalie os resultados finais de sua empresa

Leia tudo sobre formas e estruturas organizacionais.

O mercado passa por inúmeras mudanças, como, o surgimento de novas empresas, a criação de produtos e serviços inéditos, alterações no perfil de consumo dos clientes, a chegada de novas tecnologias, entre outras mudanças. Nesse sentido, é fundamental que a organização desenvolva um Planejamento Organizacional coerente, e assim, trace metas e objetivos, examinados e combinados em uma estrutura organizacional eficaz, utilize de forma correta seus recursos, se mantenha atuante no mercado e alcance resultados extraordinários com uma probabilidade muito maior de sucesso.

Organização de tarefas

De acordo com Magalhães e Souza (2001), é chamado de “técnicas secretariais” o conhecimento de métodos para o desenvolvimento de atividades administrativas que irão assegurar a eficácia de resultados. As atividades cotidianas dos Secretários Executivos requerem amplos conhecimentos técnicos, administrativos e emocionais, que são de extrema importância no desempenho de suas funções, pois são mais aplicados em soluções de problemas, que é o grande desafio na atribuição do secretário do novo milênio.

Dentro desse contexto, adotar métodos que facilitem a organização das tarefas se faz extremamente necessário.

#IMPORTANTE

Segue alguns métodos eficazes para facilitar essa organização:

1. Getting Things Done

O primeiro da lista de métodos de organização de tarefas que vamos apresentar aqui é o Getting Things Done, ou “A arte de fazer acontecer”, criado por David Allen. Por ser bastante completo e abrangente, esse método é recomendado principalmente para pessoas que precisam desempenhar uma grande variedade de tarefas.

Isso quer dizer que o Getting Things Done pode ser usado na busca de maior eficiência, seja nas tarefas de casa, no trabalho, nos estudos, nas demandas pessoais, entre outras atividades. Dessa forma, colabora para que a organização de obrigações e projetos não se torne motivo de ansiedade ou estresse.

Como aplicá-lo:

Se você é do tipo que vive preocupado com a quantidade de coisas a serem realizadas, o Getting Things Done é um dos melhores métodos de organização de tarefas para você. Veja as etapas!

1. Coleta: sabe aquela lista extensa de tarefas que costuma sondar seus pensamentos diariamente? Anote absolutamente tudo no papel. Você vai ver

que só de registrar o que precisa fazer já é possível sentir um alívio. Assim, a chance de você se esquecer de alguma tarefa diminui.

2. **Processamento:** está com tudo anotado? Agora é hora de separar todas as tarefas em categorias, definindo prazos, quais são suas prioridades e o que deve ser feito a longo prazo.
3. **Organização:** nessa etapa é preciso pensar em um sistema para colocar as tarefas em prática. Elas podem ser organizadas por contexto, ou seja, separadas de acordo com quais devem ser feitas em casa, no trabalho ou em outras situações.
4. **Revisão:** embora não pareça tão relevante em um primeiro momento, revisar como anda o sistema de organização de tarefas é fundamental. Isso porque só assim você consegue verificar se o seu planejamento está correndo bem.
5. **Execução:** por fim, basta seguir o que foi definido até aqui, colocando em prática as tarefas planejadas, de acordo com a situação e momentos escolhidos.

O Getting Things Done é um dos métodos de organização de tarefas mais adequados para quem está em busca de mais produtividade nas diferentes áreas da vida. Porém, fique sabendo que para que a metodologia funcione, todas as etapas devem ser seguidas. Afinal, o sucesso de uma etapa depende da anterior.

2. KonMari

A segunda sugestão da nossa lista de métodos de organização de tarefas é o KonMari, criado pela japonesa Marie Kondo. A autora defende a ideia de que um ambiente organizado é capaz de revolucionar o nosso estilo de vida e até a nossa mente devido ao seu potencial libertador. Para ela, limpar a casa, por exemplo, é um ato que faz bem para o nosso físico e a nossa alma.

Além disso, o KonMari também faz as pessoas refletirem sobre a relação que possuem com os objetos. O objetivo é manter coisas realmente úteis, deixando o excesso de lado e mantendo apenas o que é importante. Saiba como manter a casa e a vida mais organizada utilizando essa metodologia:

Mandamentos do KonMari

1. Arrume tudo de uma vez

Diferentemente de outros métodos de organização de tarefas, o KonMari trabalha com a ideia de que tudo deve ser arrumado de uma só vez. Sua criadora acredita que realizar tarefas por etapas acaba levando as pessoas a procrastinarem. Portanto, a organização deve ser total, começando com a revisão do estilo de vida.

2. Não tenha dó de jogar coisas fora

Sabe aqueles objetos que não têm utilidade ou aquelas roupas que você nunca usou? Descarte tudo sem pensar duas vezes. Guarde apenas os itens que te trazem

alguma sensação positiva e que são usados no dia a dia. De resto, jogue no lixo o que não presta ou doe o que estiver em bom estado.

3. Organize as coisas por categoria

Você costuma guardar coisas diferentes em um mesmo espaço? O método KonMari aconselha fazer a ordenação das coisas seguindo categorias que ajudem as pessoas a saber tudo o que possuem. Assim, fica muito mais fácil identificar também o que pode ser descartado.

4. Deixe os objetos visíveis

Para não acabar se esquecendo de objetos que têm utilidade, tente deixar suas coisas visíveis e acessíveis. Dessa maneira, você evita que alguma coisa seja deixada sabe-se lá por quanto tempo no fundo da gaveta, por exemplo.

5. Crie um ritual cotidiano

Evite gerar mais bagunça no dia a dia. O bom é que não é preciso muito esforço para isso. Ao invés de chegar em casa e largar a bolsa em qualquer lugar ou jogar as roupas pelo quarto, mantenha cada coisa em seu devido lugar. Com tudo em ordem, você pode relaxar.

O método KonMari é diferente da maioria dos métodos de organização de tarefas, pois leva as pessoas a repensarem seus hábitos, relacionamentos, utilidade de objetos que possuem, sempre avaliando se eles estão alinhados às suas metas de vida. Trata-se de evitar excesso, itens desnecessários e concentrar-se no que realmente importa.

6. A boa e velha lista de tarefas

Algumas pessoas lidam melhor com os métodos de organização de tarefas considerados mais simples, como é o caso da tradicional lista de tarefas. Afinal, só de conseguir visualizar todas as atividades que é preciso cumprir no dia, a ansiedade diminui e você pode organizar da sua maneira como realizá-las.

O melhor de tudo é que a lista é um dos métodos de organização de tarefas com o maior número de recursos tecnológicos disponíveis, o que é ótimo para facilitar a nossa vida. Abaixo, separamos algumas dicas de aplicativos que você pode utilizar no computador, tablet e/ou no smartphone:

Google Keep

O Google Keep é mais um dos recursos oferecidos gratuitamente para quem tem conta no Google. É um aplicativo excelente não apenas para a criação de listas que podem ser compartilhadas com outras pessoas, mas também para rápidas anotações e até gravação de áudios.

Todoist

O Todoist é outro aplicativo que você pode utilizar para gerenciar listas de tarefas e projetos tanto individuais quanto em grupo. A principal vantagem dessa ferramenta é o controle de produtividade, que te permite acompanhar a quantidade de tarefas cumpridas por dia, assim como a média semanal.

Trello

O Trello talvez seja uma das ferramentas mais conhecidas para a organização de tarefas. Ele pode ser aplicado para um projeto no trabalho, planejamento de viagem ou qualquer tarefa pessoal. O visual ajuda a manter tudo em ordem e a acompanhar se as metas estão sendo cumpridas.¹

Administração do Tempo

Administrar o tempo não é realizar as tarefas de forma cronometrada, e sim saber definir a prioridade de realizá-las. É impossível conseguirmos fazer tudo o que precisamos ou queremos. Mas falar em administrar o tempo é falar em conseguir realizar nossas prioridades, sendo assim, temos que saber com clareza o que nos é prioridade, pois as outras coisas que deixamos de fazer, sendo quer ter consciência que talvez nunca sejam feitas.

Quem não administra seu tempo, é por ele dominado, pois acaba fazendo as coisas com pressão, nervosismo, impaciência, e nunca na ordem, e muito menos no momento em que desejam. Dizer que as pessoas trabalham melhor sob pressão é talvez um dos mais absurdos mitos.

Pela lógica, devemos listar as coisas que nos são importantes e aquelas que temos urgência em responder. Com certeza que na nossa lista também estarão coisas que não são importantes nem urgentes, porém são coisas que queremos, e também sei que não estarão em nossas listas coisas que são importantes e urgentes, pois somos nós que não damos devida importância a elas.

Vamos entender esta questão; vamos dizer que você considera importante ficar mais tempo com a sua família, porém você trabalha 9 horas por dia. Se o seu trabalho é mais importante do que você ficar com a sua família tudo bem, o problema está resolvido, você trabalha e deixa sua família sem você, mas, se você acha que sua família é mais importante, então podemos classificar seu trabalho como urgência, no sentido de que é algo que deve ser feito, pois senão você poderá ser demitido, perderá clientes, deixará de cumprir com suas tarefas, etc., e sem trabalho você terá problemas em manter sua família. É neste exato ponto que as pessoas se perdem, o que é importante e o que é urgente.

Quando trabalhamos, não estamos ocupando o nosso tempo com isso. Quando somos contratados, estamos cedendo nosso tempo a outros, então quer dizer que este tempo não é mais nosso, não nos pertence mais. Temos "n" coisas para fazer com este tempo. Não mandamos em boa parte do nosso tempo, isso é algo real. Sendo assim, nosso tempo também é dinheiro, pois devemos lembrar que existem empresas pagando pelo nosso tempo, não é à toa que os ingleses dizem que "time is money" (tempo é dinheiro). A questão é que, tempo tem um valor monetário para quem tem objetivos. Na verdade o trabalho é uma troca de tempo por dinheiro, eu cedo meu tempo produtivo, e alguém me paga por ele.

O maior problema é quando administramos mal nosso tempo no trabalho, pois interfere no pequeno tempo que temos para nós, pois teremos que fazer horas extras

e levar trabalho para casa para compensar este tempo perdido. Usar mal, quer dizer que usamos de forma incorreta o tempo, sem classificar o que é importante ou urgente. Administrar o tempo não é ficar escravo do relógio, mas ganhar autonomia de sua vida, sendo uma batalha diária, que temos que vencer. Ser eficaz é fazer as coisas certas, porém, ser eficiente é fazer as ociosas certas com o menor recurso possível.

Perdemos a maior parte do nosso tempo produtivo com interrupções, tanto dos chefes, quanto dos colegas e o excesso de telefonemas também é um grande problema. No Brasil, o excesso no tempo das reuniões é algo mais problemático ainda, pois existem pessoas que não precisariam estar lá, assuntos que não precisariam ser discutidos, traduzindo, uma perda significativa no seu precioso tempo.

Todos os dias, cada um de nós recebe exatamente 24 horas. Mesmo com esse igualitarismo, um consegue realizar mais tarefas do que outros, que enquanto isso, ao final do dia sente que não fez nada, e um dia perdido não consegue jamais ser recuperado. Nos dias em que vivemos hoje, a maior escassez do homem não é apenas dinheiro, ou matéria-prima, mas sim tempo.

Quem tem tipo não é aquela pessoa que não faz nada, e sim aquela pessoa que sabe o que fazer com o tempo que tem, administrando todas suas tarefas e as classificando de acordo com suas necessidades. E estar sempre ocupado e sem tempo também não é necessariamente que a pessoa é produtiva, pelo contrário, podem estar gastando todo o tempo que dispõe com total improdutividade, fazendo coisinhas daqui e dali, se finalizar nada ou sem conseguir fazer absolutamente nada.

É por estas questões, que para conseguirmos administrar nosso tempo, temos que, além de definir nossas prioridades, temos que ter visão de futuro, saber onde queremos chegar, seja daqui a dois dias, ou daqui a cinco, dez ou vinte anos. Devemos traçar metas, objetivos, planos para nossa vida. Em segundo passo, temos que transformar nossos objetivos em metas, e iniciar a especificar como estas metas e em quanto tempo elas deverão ser alcançadas. O terceiro passo é criar planos e estratégias para poder alcançarmos tais metas, como conseguir, se for necessário dinheiro, como conseguir, etc. Em quarto lugar, colocar em prática e fazer o que deve ser feito para que alcancemos as metas e objetivos por nós propostos.

Devemos lembrar que tempo é muito mais que tudo isso que discutimos, tempo é vida, se desperdiçarmos tempo, estamos desperdiçando nossas vidas. Podemos chegar à conclusão de que, quem administra seu tempo, ganha tempo, e acaba ganhando vida, mesmo vivendo o mesmo tempo. Ganharmos tempo dentro do tempo que temos em nossa vida é algo que está ao alcance de todos nós.



#FicaDica

Para isso vale se lembrar dessa regra: A "Regra de Pareto" diz que 20% do que fazemos traz 80% dos resultados, enquanto os outros 80% de atividades produzem 20% de resultados.

1 Fonte: www.seculoximinas.com.br/www.ibccoaching.com.br/www.proedu.rnp.br

Trazendo a gestão do tempo para o campo organizacional

A gestão ou administração do tempo é o processo de organização e planejamento de como utilizar o tempo produtivo para a execução de suas atividades organizacionais.

Essa prática permite que você trabalhe de forma mais proveitosa, tranquila e inteligente, ajudando-o a aumentar sua produtividade e a qualidade de suas entregas.

Para fazer a administração do tempo assertivamente é preciso mudar o foco do cumprimento de tarefas para o de resultados, uma vez que a gestão do tempo ajuda o profissional a melhorar a qualidade de seu trabalho e a estabelecer e manter padrões de entrega das tarefas que serão executadas.

Benefícios da administração do tempo nas empresas

Entre os benefícios gerados por essa prática, destacam-se:

- Aumento na produtividade e na eficácia;
- Conquista de melhor reputação e reconhecimento profissional;
- Redução de erros e imprevistos;
- Melhor utilização de recursos;
- Conquista de melhores oportunidades profissionais;
- Maior confiabilidade operacional;
- Redução do estresse e melhora na qualidade de vida do funcionário;
- Melhor ambiente de trabalho e clima organizacional.

O que a ausência da gestão do tempo pode gerar

Em contrapartida, o profissional e as organizações que não investem na administração inteligente de seu tempo podem deparar-se com problemas como:

- Perda de prazos;
- Esquecimento de tarefas;
- Fluxo de trabalho ineficiente;
- Baixa qualidade de entrega do trabalho;
- Reputação profissional negativa e estagnação de carreira;
- Alta incidência de retrabalho;
- Maior ocorrência de doenças ocupacionais, como a Síndrome de Burnout;
- Desperdício de recursos;
- Maiores níveis de estresse organizacional;
- Perda de oportunidades de carreira e de negócios.

Um breve "manual" de como administrar o tempo nas organizações:

Se você não quer correr o risco de ter que lidar com as consequências listadas acima, e quer conquistar os benefícios que a gestão do tempo pode trazer, veja nossas dicas simples e essenciais para a organização de seu tempo e de seu trabalho.

1. Crie uma agenda de compromissos

Sabemos que, diariamente, nossa rotina é suscetível a imprevistos. Entretanto, boa parte das atividades no trabalho pode ser prevista e agendada. Avalie quanto tempo cada tarefa demandará e quando elas deverão ser realizadas.

Esse planejamento vai ajudar a obter foco e a não perder tempo durante a execução de suas tarefas, tentando encontrar qual a sequência de ações a ser realizada a cada momento, além de, também, ajudar a evitar o esquecimento de ações importantes.

Lembre-se de, periodicamente, avaliar as atividades de sua agenda, verificando se elas ainda são necessárias, se sua classificação está adequada (importante, prioritária) e se o modo como elas estão sendo executadas é o mais eficaz. Veja, também, se não fazem parte de sua rotina atividades que "roubem o seu tempo", como o envio de e-mails dispensáveis, esperas desnecessárias, conversas paralelas, atualização de relatórios sem utilidade prática, etc.

2. Sinalize suas atividades em nível de prioridade

Se alguém nos questionar, a tendência que temos é afirmar que todas as atividades são urgentes e importantes.

Entretanto, há diferença entre essas duas classificações. As tarefas urgentes exigem sua atenção e execução imediata. O ideal é que a quantidade de ações urgentes seja reduzida, caso contrário, você passará boa parte de seu tempo produtivo apenas "apagando incêndios".

Por outro lado, as atividades importantes devem ser executadas em prazo a ser estipulado, e a sua não realização pode trazer consequências graves para o trabalho e para o desempenho da empresa.

Vale lembrar que, se não executadas no prazo ou proteladas, atividades que eram importantes passam, também, a ser urgentes. Por exemplo, uma atualização tecnológica pode ser importante, mas não urgente assim que é lançada. Todavia, se a empresa demora a adotá-la e seus concorrentes já estão ofertando a melhoria para a experiência de seus clientes, essa ação passa, também, a ser urgente.

A priorização ajuda você a ser mais eficaz. Como mostramos no post a diferença entre eficiência e eficácia, eficiência e eficácia não são sinônimos. O funcionário que trabalha além de sua jornada para entregar seu trabalho, em função de não conseguir organizar-se, pode até ser eficiente, mas não é eficaz. Quem é eficaz consegue realizar seu trabalho no período estipulado e com a qualidade requerida.

Converse com o seu gestor e determine quais são suas atividades prioritárias por período (dia, semana, mês, semestre). Respeite essas prioridades, não deixando nada para depois e entregando resultados no momento em que forem demandados.

3. Delegue atividades

Avalie quais atividades não dependem fundamentalmente de você, como as rotinas e procedimentos mais operacionais, e que podem ser delegadas para membros de sua equipe.

Além de lhe abrir espaço na sua agenda, essa prática ajuda a descentralizar tarefas e oferece a seus subordinados novos desafios e aprendizados.

4. Utilize a tecnologia a seu favor

Muitos recursos tecnológicos podem ser “ladrões de tempo”. Entretanto, é possível utilizá-los como aliados na hora de fazer a gestão de seu tempo. Pense se há atividades em sua rotina que possam ser automatizadas ou finalizadas com mais precisão e rapidez com a utilização de ferramentas tecnológicas.

Por exemplo, há muitas empresas que ainda realizam uma série de controles manuais. Fazer esses controles em planilhas ou outros softwares pode ajudar a reduzir os riscos de erro e, ainda, otimizar o seu tempo.

5. Seja organizado

Esta é uma qualidade bastante valorizada e útil para quem quer melhorar a administração do tempo nas empresas. A organização possibilita que as pessoas sejam mais eficazes em sua rotina de trabalho.

A desorganização, no entanto, é responsável por um elevado desperdício de tempo autogerado pelos profissionais. Imagine, por exemplo, quanto tempo um funcionário desorganizado perde procurando documentos que estão espalhados ou armazenados em local incorreto.

A organização melhora a sua imagem perante seus gestores e garante maior produtividade e eficácia.

6. Não protele atividades importantes

Não deixe para depois atividades difíceis ou que não lhe pareçam tão agradáveis, priorizando as mais simples e as que você tem preferência em executar.

Se foi estipulado que uma ação é prioritária e deve ser realizada em determinado momento, siga o planejado; resolva os problemas enquanto eles ainda são pequenos e gerenciáveis, não deixe que a postergação crie uma série de atividades urgentes.

7. Não utilize redes sociais no horário de trabalho

Apenas dar uma olhada nas novas atualizações e postagens pode parecer algo inofensivo. Mas essa pode ser uma prática que roubará um tempo precioso de sua jornada.

Conforme pesquisa, somente no Facebook as pessoas utilizam mais de 6% de seu tempo útil diário. Agora, multiplique isso entre todas as demais redes e veja quanto tempo pode estar sendo empregado nessa tarefa. Outro estudo aponta que o acesso às redes sociais reduz em 25% a produtividade no trabalho.

Dessa forma, bloqueie distrações e atividades improdutivas, como o uso de redes sociais no horário de trabalho, a menos que esses recursos sejam requeridos profissionalmente para gerar negócios.

Pense, também, em quanto tempo você gasta checando as notificações em seu celular ou respondendo mensagens instantâneas de cunho pessoal. Experimente reduzir ou desativar notificações de aplicativos e redes sociais que não sejam fundamentais para o seu trabalho. Outra dica é, quando estiver executando atividades que demandem concentração e atenção, marque seu status como “ocupado”, “ausente” ou “não perturbe”.

8. Estipule prazos para tudo

Toda a atividade que constar em sua agenda de compromissos deve possuir um prazo estipulado para sua conclusão. Tarefas com prazo em aberto são fortes candidatas ao esquecimento ou à procrastinação até o momento em que o atraso poderá prejudicar o seu desempenho e os resultados da empresa.

9. Se começar, termine

Muitas pessoas, na ânsia de mostrarem-se produtivas, acabam iniciando diversas atividades ao mesmo tempo, mas sem concluí-las. Essa é uma prática contraproducente e que deve ser evitada. Se você iniciar uma tarefa, execute-a até o fim.

O fato de você iniciá-la e depois delegá-la a alguém faz com que todos os envolvidos percam tempo: você explicando qual é o trabalho e em que estágio ele se encontra, o outro funcionário inteirando-se e dando sequência a sua execução.

10. Não queira fazer tudo de uma vez

Ser multitarefa não quer dizer que se deva iniciar todas as atividades do dia ao mesmo tempo. Essa é uma habilidade válida em alguns contextos, desde que não interfira negativamente em seu desempenho – conforme estudo, tentar realizar diversas tarefas ao mesmo tempo pode fazer com que se seja 40% menos produtivo.

Inicie sua rotina sempre executando suas atividades prioritárias. A tentação de fazer concomitantemente outras tarefas ao mesmo tempo pode ser grande, mas seu resultado normalmente é o atraso na entrega e a perda de qualidade do trabalho.

Para finalizar, ressaltamos que a administração do tempo nas empresas é uma prática fundamental para aumentar a competitividade das organizações, maximizar seus resultados e melhorar a produtividade de seus profissionais e, sendo assim, precisa de fato ser adotada como uma ferramenta de gestão dentro da organização.

Ela ajuda a criar um clima interno mais saudável, a reduzir os níveis de estresse e desgaste dos funcionários, melhorando sua qualidade de vida e criando um ambiente mais propício à inovação e à conquista de melhores oportunidades de carreiras para quem demonstrar eficácia e bons resultados na utilização de seu tempo produtivo.²

Organização de secretaria, gestão e práticas secretariais.

O secretário executivo tem um perfil multifuncional, desenvolvendo uma visão abrangente do cotidiano secretarial e organizacional e um conjunto de atividades diversificadas e que exigem conhecimentos de várias áreas, atividades estas repletas de imprevistos e que necessitam de soluções urgentes. No que se refere à gestão secretarial, percebe-se o crescente interesse de estudiosos da área em realizar pesquisa sobre essa temática. Dentre esses autores este trabalho destaca Bíscoli e Cielo (2004), Becker e Ceolin (2010), Silva, Barros e Barbosa (2012), Barros et al. (2013). Sobre a temática Bíscoli e Cielo (2004) afirmam que: “Ao secretário executivo, neste novo con-

² Fonte: www.blog.ambra.education/www.modernasecretaria.blogspot.com

texto cabe então o papel de gestor nas organizações em que atua, estando, assim apto a perceber, refletir, decidir e agir de maneira assertiva, pois a dinamicidade do mercado de trabalho não permite erros nem mesmo demora no processo de decisão”.

Becker e Ceolin (2010, p. 10) complementam afirmando: *O reconhecimento do secretário, como sendo um profissional capacitado para o nível gerencial, é dado a partir do momento em que passou a exercer as suas funções baseado nas etapas de gerenciamento. Estando diretamente envolvido com os resultados da empresa, é notória a importância de conhecer e seguir o estilo processual de gestão.*

Silva, Barros e Barbosa (2012) consideram que a gestão secretarial visualiza o secretário como um profissional que possui diversas habilidades e maiores responsabilidades no âmbito organizacional. As citadas autoras apontam os principais assuntos abordados nos estudos sobre o tema que fundamentam o seu conceito, distribuindo-os em cinco categorias: comportamento, gestão, políticas, formação secretarial e outros. Diante desses estudos, percebe-se que há uma evolução acerca do conceito de gestão secretarial, porém, ainda existem várias lacunas a serem preenchidas com relação à sua base teórica e conceitual. Nesse contexto, reflete-se: por que discutir aspectos teóricos em gestão secretarial? Percebe-se que, nos estudos sobre o tema, embora foquem nas práticas de gestão, as proposições ainda são incipientes. Há necessidade de apresentar alguma perspectiva sobre por que e como a gestão secretarial é praticada, visto que a teoria pode explicar como tornar a gestão em Secretariado mais eficaz para as organizações e para a sociedade. Para Lattimore et al. (2012), a teoria prediz a forma como as coisas acontecem apresentando a relação existente entre ações e eventos.

Considerando a assertiva de Bicudo (2011, p.13) ao considerar que a busca pela construção do conhecimento teórico “não se sustenta se o pensamento em processo for pautado por uma lógica linear”, esta investigação corrobora com a percepção do Secretariado como uma área multidisciplinar e interdisciplinar fundamentando-se em Nascimento (2012), visto que esse profissional leva em consideração várias teorias ao desenvolver suas atribuições e tomar decisões sobre como podem contribuir para os objetivos organizacionais:

[...] não há um corpo teórico-metodológico bem definido para a área. Em outras palavras, não há teoria suficiente consolidada, nem um método de investigação próprio, com princípios delineadores.[...] historicamente, o secretariado é uma área de conhecimento que se vale de estudos teóricos de outras áreas, entre as quais a administração, a psicologia, a economia, a sociologia, a comunicação social e a lingüística (NASCIMENTO, 2012, p. 109)

Diante do exposto, percebe-se a necessidade de respostas para questionamentos, como: O que é gestão secretarial? Quais são as atividades de gestão desenvolvidas pelo profissional de Secretariado? Quais são as competências do gestor secretarial? Qual é a área de abrangência dessa gestão? Algumas das perguntas que se faz no contexto da profissão de Secretariado em relação à gestão podem ser rotineiras, outras não. Lattimo-

re et al. (2012) ponderam que quando alguém conhece a resposta para questões de rotina, tal pessoa tem uma visão de senso comum. Quando uma pessoa consegue responder de forma correta às questões que não são cotidianas, pode-se considerá-la como experiente. Entretanto, para que se responda a cada tipo de questionamento, o indivíduo deve compreender a existência de uma relação entre formas de atuação e acontecimentos. Nesse contexto, emerge a necessidade de teorias capazes de explicar essa relação. Uma teoria é conceituada por Lattimore et al. (2012, p. 59) como “[...] uma predição de como eventos e ações estão inter-relacionados”.

Para Guarido Filho, Machado-da-Silva e Gonçalves (2010, p. 1) “A construção do conhecimento científico é um processo social caracterizado pela dinâmica recursiva entre as dimensões social e intelectual”. Contudo, a despeito de sua delimitação teórica, é evidente que a Gestão Secretarial ainda carece de parâmetros norteadores. Tal realidade é compreensível considerando-se o fato de ser uma proposta relativamente recente e que ainda necessita de aprofundamento. Sob esta ótica, pesquisas sobre o tema apontam caminhos diversos comportando em seu bojo as mais amplas abordagens. Tal movimento encontra amparo na visão de Cabral (1998) ao afirmar que a pesquisa é cíclica e contínua e, portanto, nunca se completa, pois existem várias formas de pensar sobre um mesmo tema. Na esteira do pensamento do autor, Silva e Roman Neto (2010, p.83) afirmam que:

Os resultados de uma pesquisa suscitam questões adicionais que originam novas pesquisas para ratificar, refutar ou complementar as “visões Construídas”, possibilitando o acúmulo de experiências e o avanço do conhecimento. Essa linha de pensamento vai ao encontro da difusão de uma perspectiva multiparadigmática, que permite uma visão circular pautada na contradição da convergência e na complementaridade, fundamentais na construção de uma teoria.

O profissional de Secretariado pode ter conhecimento de diferentes teorias para tomar decisões adequadas para o desenvolvimento do seu trabalho. O valor que ele tem para a organização relaciona-se de forma direta à utilização dos conhecimentos teóricos no exercício da profissão. Sua atuação pode ser realizada por meio de consultoria, empreendedorismo, assessoria e gestão. Diante das diversas possibilidades do exercício dessa profissão, considera-se que nenhuma teoria responde sozinha a todos os questionamentos existentes em Secretariado Executivo. É importante um olhar para as teorias presentes no desenvolvimento das responsabilidades secretariais agrupando-as em suas diversas formas de atuação, segundo as suas possibilidades de utilização.

Na busca por delineamentos teóricos para a gestão secretarial, neste trabalho, o olhar está voltado para as teorias que contribuem para os aspectos administrativos na área. Dentre as diversas teorias que envolvem o processo de gestão, esta pesquisa tem como fundamentação as proposições de Fayol (1990) relativa às funções gerenciais e as proposições de Quinn et. al. (2003) que abordam as competências gerenciais. A partir dessa base teórica busca-se a relação existente entre essas prerrogativas e a atuação do gestor secretarial.

Este estudo corrobora com a compreensão de Nas-

cimento (2012) acerca da necessidade de uma postura investigativa mais interacionista com relação às diferentes áreas do conhecimento de modo que se reflita sobre a utilização das teorias de áreas afins para além da sua aplicação aos problemas práticos secretariais e para consubstanciar a área como ciência, mas também para o desenvolvimento das áreas de forma dialógica. Mais do que valer-se das teorias de Fayol (1990) e de Quinn et. al. (2003), a pesquisa apresenta o norteamento para um possível construto na área secretarial e contribui para a validação das teorias utilizadas na amostra abordada.

Funções Administrativas e Competências Gerenciais na Gestão Secretarial

O processo administrativo proposto por Fayol (1990) fundamenta-se nos seguintes princípios: divisão do trabalho, disciplina, autoridade, unidade, hierarquia, centralização, remuneração justa, estabilidade dos funcionários, trabalho em equipe, iniciativa, interesse geral. A partir desse embasamento, Fayol (1990) destacou as obrigações atribuídas aos administradores na sociedade e definiu as funções dos gerentes. Na interpretação de Robbins, Judge e Sobral (2010) essas funções podem ser compreendidas da seguinte forma: planejamento: definição de metas, estratégias e o desenvolvimento de planos a fim de integrar e coordenar as atividades; organização: definição das tarefas a serem realizadas e estabelecimento de responsabilidades; direção: dirigir e coordenar as pessoas: monitoramento, comparação e possível correção das atividades. Com relação às funções administrativas na atuação secretarial, salienta-se que estas se fazem presentes na legislação de regulamentação (BRASIL, 1996), bem como nas Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de graduação em Secretariado. No Art. 4º da Resolução nº 03, de 23 de junho de 2005 são definidas as competências e habilidades que os secretários devem apresentar após sua formação (BRASIL, 2005), corroborando para a definição do secretário como gestor ao ressaltar que a sua formação deve focalizar competências e habilidades que estão diretamente relacionadas ao processo administrativo.

Outro aspecto a ser considerado para a construção da identidade da gestão secretarial diz respeito às competências gerenciais na sua atuação. Conforme Fleury e Fleury (2001, p. 184), "competência é uma palavra do senso comum, utilizada para designar uma pessoa qualificada para realizar alguma coisa", nessa perspectiva, espera-se que o gestor secretarial possua qualificação gerencial para o desenvolvimento de suas atribuições nas organizações contemporâneas. Estudos sobre a profissão de Secretariado, Moura (2008), Cordeiro e Giotto (2008), Tagliari e Durante (2009), Barros, Braga e Silva (2011) e Barros et al. (2013), apontam competências necessárias à atuação desse profissional. Para Moura (2008, p. 29), "com a mudança de perfil e novas responsabilidades atribuídas ao profissional de secretariado, aumentou também a necessidade de formação e capacitação desses profissionais".

As competências dos gerentes necessitam estar relacionadas com seus papéis no âmbito organizacional. Maximiano (2004) apresenta dez papéis gerenciais que se inter-relacionam divididos em categorias: relações in-

terpessoais, transferência de informações e tomada de decisões. Pesquisa sobre as semelhanças entre as competências gerenciais e secretariais revelou "que as competências necessárias para o desempenho da gestão são muito semelhantes tanto para os profissionais com formação em administração ou áreas afins como para os profissionais secretários executivos" (TAGLIARI; DURANTE, 2009, p. 41).

Buscando um delineamento das aptidões de gerenciamento necessárias à gestão secretarial, destacam-se as competências gerenciais definidas por Quinn et al. (2003), ao delinear os papéis gerenciais e suas respectivas competências, faz-se uma relação entre essas aptidões e a profissão de Secretariado Executivo. Quinn et al. (2003) descrevem as competências requeridas nos papéis: diretor; produtor, monitor, coordenador, facilitador, mentor, inovador e negociador. Ao desenvolver atividades de gestão em sua área de atuação, o secretário executivo deve ser capaz de desempenhar as funções gerenciais e suas competências. Sobre esse aspecto Barros et.al (2013, p. 44) consideram:

As competências gerenciais utilizadas na atuação do Secretário Executivo envolvem, principalmente, a compreensão de si mesmo e dos outros, a comunicação eficaz, a construção de equipes, a administração de informações por meio de pensamento crítico e a coordenação de projetos e/ou eventos. Estão presentes, ainda, na atuação secretarial: o planejamento e organização relativos aos serviços de secretaria; o estabelecimento de metas e objetivos relacionados ao trabalho em equipe; a administração do tempo e do estresse, além da contribuição nas negociações de acordos e compromissos, por meio da apresentação de ideias, sugestões e opiniões, para tomada de decisão em reuniões com pares e subordinados. Destacam-se, também, as competências relativas ao pensamento criativo ao buscarem a inovação dos processos de trabalho e convívio e gerenciamento da mudança.

Lima e Cantarotti (2010) ressaltam como competências secretariais: empreendedorismo, negociações, gerenciamento de informações, funções gerenciais como planejamento, organização, controle e direção, gestão secretarial e comunicação. Cordeiro e Giotto (2009) apresentam as competências complementares entre o profissional de secretariado executivo e o administrador. Considerando os conhecimentos, as habilidades e as atitudes desses profissionais, os citados autores afirmam que: "[...] o secretário executivo e o administrador, em suas rotinas diárias, têm colocado em prática competências afins, o que se deve a aspectos comportamentais ou habilidades pessoais que ambos têm em comum" (CORDEIRO; GIOTTO, 2008, p. 25).

Barros, Braga e Silva (2011) desenvolveram uma investigação acerca das competências gerenciais do profissional de Secretariado Executivo no nível estratégico. Como resultados, destacaram que a maioria dos investigados participa do planejamento estratégico, denotando que "[...] esse profissional vem conquistando, mais espaço no âmbito organizacional e os executivos conseguem reconhecer que para algumas decisões a participação do profissional de Secretariado Executivo é relevante" (BARROS, BRAGA; SILVA, 211, p. 100-101). A partir dessas considerações pode-se afirmar que o profissional de Secretariado desenvolve atribuições com foco na gestão.

Considerando-se que, na percepção de Maximiano (2009), o gestor é a pessoa que atua em uma organização por meio do planejamento, organização, direção e controle visando o alcance dos objetivos da empresa e que pessoas que geram qualquer conjunto de recursos são administradores, gerentes e gestores, independentemente da posição que ocupam, ou do título de seus cargos, pode-se inferir que o secretário executivo desempenha esse papel em sua área de atuação organizacional, qualificando-o como gestor secretarial, por meio do desenvolvimento de atividades que englobam as funções administrativas. As funções administrativas desenvolvidas por Fayol (1990) são: planejamento, organização, coordenação e controle. A pesquisa ora analisada denotou que todas essas atribuições estão presentes no cotidiano secretarial. A figura 1 apresenta uma síntese dessas funções na atuação do secretário executivo, a partir dos dados coletados nesta investigação:

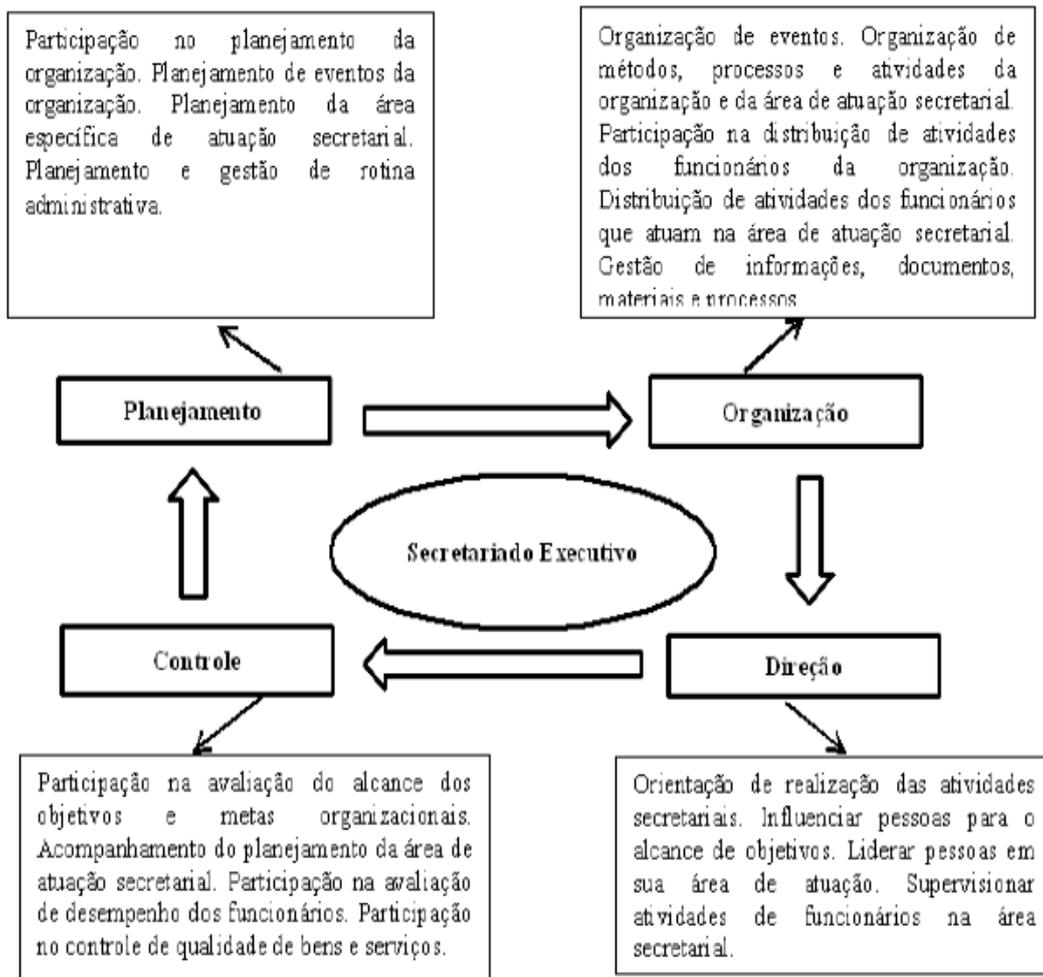


Figura 1: O processo administrativo em Secretariado Executivo. Fonte: Elaborado pelas autoras a partir dos dados da pesquisa, fundamentando-se em Fayol (1990).

Conforme se observa na Figura 1, é possível se identificar diversas atividades secretariais que podem ser incluídas nas funções administrativas. O Planejamento pode ser desenvolvido na área secretarial a partir do estabelecimento de objetivos e/ou metas a serem alcançados nas atividades secretariais, bem como os meios mais adequados para a execução das atividades, utilizando-se os recursos disponíveis na organização. Para Maximiano (2009), o planejamento pode ser classificado em três tipos, de acordo com a abrangência nas organizações em: estratégico, tático ou funcional e operacional. É relevante que o secretário executivo elabore o planejamento de atividades sob sua responsabilidade no nível tático, operacional ou estratégico, dependendo da sua área de atuação e do nível hierárquico onde atua, desde que contribua para a estratégia organizacional.

Na função administrativa da organização, o secretário pode desenvolver métodos apropriados de melhor utilização dos recursos tangíveis e intangíveis capazes de levá-lo ao alcance dos objetivos e metas de sua área de atuação e da empresa, de acordo com o plano estratégico. Maximiano (2009, p. 8) traz a concepção de que "organização é o processo de dispor os recursos em uma estrutura que facilite a realização dos objetivos." Percebe-se que o processo de organização deve ser executado de modo a garantir a eficácia das tarefas. Ao desenvolver a função administrativa