



Revista de Gestão e Secretariado

E-ISSN: 2178-9010

[gestoreditorial@revistagesec.org.br](mailto:gestoreditorial@revistagesec.org.br)

Sindicato das Secretárias(os) do Estado  
de São Paulo  
Brasil

Costa Barbosa, Sheila Mara; Durante, Daniela Giaretta  
**SECRETARIADO EXECUTIVO E EMPREENDEDORISMO: REALIDADE OU UTOPIA?**  
Revista de Gestão e Secretariado, vol. 4, núm. 1, enero-junio, 2013, pp. 56-74  
Sindicato das Secretárias(os) do Estado de São Paulo  
São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=435641692003>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica  
Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal  
Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

**SECRETARIADO EXECUTIVO E EMPREENDEDORISMO:  
REALIDADE OU UTOPIA?**

**EXECUTIVE SECRETARIAT AND ENTREPRENEURSHIP:  
MYTH OR REALITY?**

**Sheila Mara Costa Barbosa**

Graduada em Secretariado Executivo e Especialista em Assessoria Executiva – UPF

E-mail: [sheila\\_22\\_m@yahoo.com.br](mailto:sheila_22_m@yahoo.com.br) (Brasil)

**Daniela Giareta Durante**

Mestre em Desenvolvimento pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul – UNIJUÍ

Professora e pesquisadora do curso de Secretariado Executivo Bilíngue da Universidade de Passo Fundo – UPF

E-mail: [gdaniela@upf.br](mailto:gdaniela@upf.br) (Brasil)

*Data de recebimento do artigo: 07/02/2013*

*Data de aceite do artigo: 06/04/2013*

## **SECRETARIADO EXECUTIVO E EMPREENDEDORISMO: REALIDADE OU UTOPIA?**

### **RESUMO**

O Secretário Executivo vem ressaltando seu perfil empreendedor e intraempreendedor e, em consequência, constituindo seu próprio negócio. O presente estudo tem como objetivo evidenciar a inserção e a evolução do empreendedorismo dentro do Secretariado Executivo, bem como a interferência da formação no desenvolvimento do seu potencial empreendedor. Ainda são poucas as pesquisas e publicações com essa abordagem e, ao mesmo tempo, é crescente a quantidade de profissionais que constituem o seu próprio negócio. A metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica e o estudo de caso múltiplo com dois Secretários Executivos que gerenciam seus próprios negócios. A pesquisa classifica-se como exploratória e descritiva e tem como técnica de coleta de dados a entrevista. Com este estudo constatou-se que as características empreendedoras e intraempreendedoras são potencializadas pela formação de Secretariado Executivo que, por ser ampla e agregar conhecimento de várias áreas, dá embasamento e motivação para o profissional se firmar como empresário de sucesso. Assim, o empreendedorismo é uma realidade na profissão secretarial.

**Palavras-chave:** Empreendedorismo; Intraempreendedorismo; Secretariado Executivo; Empresário.

## **EXECUTIVE SECRETARIAT AND ENTREPRENEURSHIP: MYTH OR REALITY?**

### **ABSTRACT**

The Executive Secretary is highlighting his/her entrepreneurial and intrapreneurial profile and therefore is constituting their own business. This study aims to demonstrate the integration and development of entrepreneurship within the Executive Secretariat field, as well as the interference training in the development of their entrepreneurial potential. Yet there is little research and publications with this approach and at the same time, there is a growing number of professionals who run their businesses. The methodology used was the literature research and multiple case study with two executive secretaries who manage their own businesses. The research is classified as exploratory and descriptive and also used the interview as a technique for data collection. While this study was performed, it was found that entrepreneurial and intrapreneurial characteristics are enhanced by the formation of the Executive Secretariat area which is broad and aggregate knowledge in various areas, giving foundation and motivation for the professional to establish him/herself as a successful entrepreneur. Thus, entrepreneurship is a reality in the secretarial profession.

**Keywords:** Entrepreneurship; Intrapreneurship; Executive Secretary; Businessperson.

## 1 INTRODUÇÃO

A sociedade requer cada vez mais profissionais empreendedores com visão ampla, dispostos a assumir riscos e desafios, que busquem sempre transformar a realidade. O empreendedorismo evidencia o indivíduo tanto na posição de empregado quanto na posição de empregador.

O Secretariado Executivo se insere nesse contexto, pois a função de assessor exige postura ativa, visão crítica, visão de negócio, criatividade e inovação, dentre outros atributos. Com essas características, o Secretário Executivo vem também conquistando espaço como empresário, ao constituir seu próprio negócio e criar novas fontes de emprego e renda, contribuindo, assim, com o desenvolvimento da sociedade.

Este estudo parte dessa concepção e pretende evidenciar a inserção e a evolução do empreendedorismo no Secretariado Executivo, bem como a interferência da formação no desenvolvimento do seu potencial empreendedor, pois ainda são poucas as pesquisas e publicações com essa abordagem e, ao mesmo tempo, é crescente a quantidade de profissionais que constituem o seu próprio negócio, ou seja, tornam-se empresários.

Conforme o Código Civil (2011, p. 126), é considerado empresário “quem exerce profissionalmente atividade econômica organizada para a produção ou a circulação de bens ou de serviços”.

O objetivo principal desta pesquisa, portanto, é investigar a atuação do profissional de Secretariado Executivo como dono do seu negócio, destacando seu espírito empreendedor, a fim de responder a seguinte problemática: Como o Secretário Executivo se insere como empresário?

Para tanto, é apresentado estudo de caso realizado com dois bacharéis em Secretariado Executivo, sendo um proprietário e diretor de uma escola de línguas estrangeiras, e o outro proprietário e diretor de uma agência de empregos— ambos os empreendimentos localizados no interior do estado do Rio Grande do Sul.

O texto está organizado em quatro seções. A primeira seção corresponde à introdução. Na segunda seção, apresentam-se definições de empreendedorismo, intraempreendedorismo e a relação com o Secretariado Executivo a fim de construir o quadro teórico de referência e, na terceira seção, a metodologia adotada no desenvolvimento do caso. O enfoque da quarta seção recai sobre a apresentação dos casos e a interpretação à luz do quadro teórico, além das considerações finais relativas ao estudo.

## 2 REVISÃO TEÓRICA

O empreendedor é um ser social e seu papel é fundamental no desenvolvimento da sociedade, porque a evolução do mercado de trabalho exige indivíduos sempre atentos às mudanças, transformando, ousando e agindo com autonomia. O Secretário Executivo vem ressaltando seu perfil empreendedor e intraempreendedor e, em consequência, buscando novos rumos profissionais. Essa busca é fundamental, pois muitas vezes é no meio desse processo que surgem novos desafios e mudanças, como a de se tornar um empresário. Na sequência são apresentados os principais conceitos de empreendedorismo e intraempreendedorismo a fim de interpretar os casos selecionados.

### 2.1 EMPREENDEDORISMO

Em linhas gerais, quando a palavra “empreendedor” é utilizada, cria-se a imagem de uma pessoa dona de seu próprio negócio, que se sente satisfeita com aquilo que faz, que sonha e faz desse sonho realidade. O empreendedor é um indivíduo arrojado que gosta de inovações, cria oportunidades e assume riscos; logo, colabora efetivamente com o desenvolvimento da sociedade.

Nesse contexto, é importante ressaltar a necessidade de o profissional de Secretariado Executivo buscar novos espaços. A busca é fundamental; muitas vezes, é neste processo que surgem novos desafios e mudanças e, assim, esse profissional pode vir a se tornar um empresário. O profissional de Secretariado Executivo tem um papel social e sua responsabilidade cresce diariamente na sociedade do conhecimento.

Assim, Portela e Schumacher (*apud* Schumacher *ET al.*, 2009, p. 33) expressam que nos últimos tempos, o Secretário Executivo passou a ser assistente, assumindo responsabilidades da alta direção de executivos e, com isso, desenvolvendo o empreendedorismo. O perfil passou a ser o de um profissional com visão sistêmica da empresa, com foco na produtividade e lucratividade. Por isso precisa ser polivalente, negociador, programador de soluções, participativo e demonstrar iniciativa.

Conforme Pereira e Büllau (2009, p. 211), algumas organizações estão terceirizando suas funções não essenciais e focando nas suas funções fundamentais para se tornarem mais enxutas e flexíveis, deflagrando, assim, o surgimento de outros negócios – inclusive na área secretarial, de assessoria, de prestação de serviços etc. Por isso Neiva e D’Elia (2009, p. 166) enfatizam a

necessidade de o Secretário Executivo estar sempre atento às mudanças e inovações que surgem. Isso faz com que esse profissional se torne criativo, audacioso e dinâmico para o melhor desempenho de suas tarefas – o que provoca o surgimento de novas ideias.

O conceito de empreendedorismo, no entanto, vem se modificando através dos anos, assim como o perfil do profissional de Secretariado Executivo. Hoje, encontram-se muitos empreendedores em casa, nas comunidades, dentro de organizações ou em qualquer lugar onde existam pessoas. Para o Serviço Brasileiro de Apoio às Micros e Pequenas Empresas – Sebrae (2011) empreender faz parte da condição humana, pois com as crescentes inovações, o empreendedor em si está deixando de ser associado unicamente ao exercício de uma atividade econômica.

O termo “empreendedorismo” teve origem na palavra francesa *entrepreneur*, que significa “aquele que está entre ou intermediário” (Hisrich & Peters, 2004, p. 26). Foi utilizado pela primeira vez, por volta do século XIX, pelo economista francês Jean Baptiste Say, num estudo em que queria distinguir o indivíduo que consegue transferir recursos econômicos de um setor com baixa produtividade para um setor com produtividade elevada e com maiores rendimentos.

Hisrich e Peters (2004, p. 27) contam que Marco Polo, ao tentar estabelecer a rota comercial para o Oriente, é tido como o primeiro empreendedor. No ano de 1700, Richard Cantillon “desenvolveu uma das primeiras teorias do empreendedor [...], ele viu o empreendedor como alguém que corria riscos”.

No início do século XX, o empreendedor é conceituado como inovador. A inovação faz parte do empreendedorismo e é uma das tarefas mais difíceis para o empreendedor, pois “exige não só a capacidade de criar e conceitualizar, mas também a capacidade de entender todas as forças em funcionamento no ambiente”. O homem sempre possuiu a capacidade de inovação. Apesar das mudanças dos modos de fazer, essa capacidade sempre esteve presente através dos séculos (Hisrich & Peters, 2004, p. 28).

Para Dolabela (2008, p. 23) empreendedor é “um agente de mudanças [...] associa o empreendedor ao desenvolvimento econômico, à inovação e ao aproveitamento de oportunidades em negócios [...]”. Um empreendedor depende do meio em que vive para ter mais ou menos motivação para desenvolver uma visão empreendedora, ter condições de criar seu próprio negócio ou desenvolver a ideia no próprio ambiente de trabalho.

No entendimento de Fillion (*apud* Agostini, 2010, pp. 7-9), “um empreendedor é uma pessoa que imagina, desenvolve e realiza visões”. Ele tem habilidade de ver e avaliar oportunidades de negócios criando recursos necessários para ter vantagens e iniciar uma ação apropriada para

assegurar o sucesso. É uma pessoa com orientação para a ação, altamente motivada e que assume riscos para atingir seus objetivos. O empreendedor tem um olhar diferente para o mundo, toma decisões acertadas e abrenovos caminhos, explorando, assim, novos conhecimentos com a definição certa dos objetivos. Com isso, ele vai modificando o ambiente ao seu redor. Empreendedor é aquele que reconhece os meios – nova empresa, área de negócios – e os persegue. Assim sendo, o crescimento econômico depende muitas vezes do indivíduo empreendedor, porque é por meio dele que se dá a inovação, gerando o desenvolvimento social e econômico.

Agostini (2010, p. 3) traz a concepção de que o empreendedor deve desenvolver a cultura empreendedora porque esta consiste em facilitar o acesso ao mundo, assessorando-o nas fases mais importantes – como na montagem da sua organização –, disponibilizando a ele uma série de instrumentos para o investimento proposto, identificando as potencialidades e oportunidades de negócios existentes em sua cidade, sua região ou sua organização.

Neiva e D’Elia (2009, p. 165) afirmam que é vital para os profissionais que desejam manter-se no mercado de trabalho desenvolver as características empreendedoras, para que aumentem sua capacidade profissional e se conservem competitivos. No campo secretarial, as características empreendedoras têm-se destacado sem deixar de lado a essência da profissão: a assessoria. O empreendedorismo potencializa a atuação do secretário, seja como empregado, seja como empresário porque, no seu cotidiano, ele planeja, organiza, administra os problemas, cria soluções; é um articulador de redes de relacionamento com os clientes internos e externos, sempre comprometido com o que faz.

As autoras apontam, no perfil empreendedor do Secretário Executivo, características como:

motivação para realizar – capacidade de análise – definição de metas – confiança em si mesmo – otimismo, sem fugir da realidade – flexibilidade, sempre no que for preciso – automotivação – aceitação dos erros e análise deles para aprendizagem – capacidade de recomeçar se necessário – capacidade de postergar a satisfação de suas necessidades – criatividade na solução de problemas – prazer em realizar o trabalho – qualidade pessoal e profissional – autoestima, mesmo nos fracassos – realização e manutenção de *networking* – administração qualitativa do tempo – capacidade de realização (Neiva & D’Elia, 2009, p. 166).

Considera-se que esses traços podem ser aproveitados e aprimorados para ampliar cada vez mais seus conhecimentos e atuar como empreendedor, desenvolvendo a visão crítica nas diferentes situações do cotidiano e, assim, ser gestor do seu próprio negócio na área que melhor lhe agradar.

No entendimento de Neiva e D’Elia (2009, p. 170), com a constante evolução do profissional de Secretariado Executivo, o crescimento dele se associa facilmente às características

dos empreendedores, porque esse profissional no seu dia a dia faz “a gestão de pessoas e processos, é a ponte de várias redes formadas nos níveis decisórios, coopera com clientes internos e externos, além de ser exigido diariamente a usar coragem e criatividade”. Seu potencial empreendedor é estimulado constantemente, porque sua atuação é ao lado do executivo gerenciando informações, presenciando fatos e situações diversas e convivendo com diferentes indivíduos – que o leva a ser um profissional ousado.

## 2.2 INTRAEMPREENDEADORISMO

Intraempreendedorismo é um termo inglês (*intrapreneur*) criado por Gifford Pinchot III para designar aquele indivíduo que, na organização, assume a responsabilidade de ocasionar a inovação. É o uso do talento criativo dos colaboradores para gerir inovações na empresa e colocá-las em prática (Hisrich & Peters, 2004, p. 57).

Para Hisrich e Peters (2004, p. 58), o indivíduo intraempreendedor tem seu próprio talento e sonha em criar algo seu. Ele assume responsabilidades e necessita de liberdade e incentivo dentro de uma organização, pois gosta de se sobressair individualmente. Tem a visão de que algo pode ser feito de maneira diferente e melhor. Por isso, esse profissional trabalha para transformar a ideia em algo de sucesso. Afirmam, ainda, que os profissionais “intraempreendedores lutam pela independência e pela possibilidade de criar. [...] também esperam que seu desempenho seja adequadamente recompensado” (2004, p. 61).

De acordo com Medeiros e Hernandes (2009, pp. 345-347), o profissional de Secretariado, com a crescente evolução da profissão, sentiu a necessidade de mudança do seu perfil, incluindo características empreendedoras e intraempreendedoras para se manter competitivo no mercado, pois são profissionais criativos, flexíveis e visionários; indivíduos persistentes na superação de obstáculos, características essas evidenciadas na construção permanente e pelas peculiaridades do seu próprio trabalho.

Roehrs, Schmidt e Cielo (2009, p.71) afirmam que os intraempreendedores são profissionais fundamentais dentro de uma empresa, pois são agentes de mudanças e inovações e podem colocar em ação uma ideia sua ou de outro indivíduo. Por isso “os intraempreendedores possuem características que os tornam competitivos e indispensáveis ao bom desempenho das organizações, uma vez que apresentam aptidão para gerenciar, criar e implementar inovações, agregando valor para a sociedade em que atuam”.



Os autores Roehrs, Schmidt e Cielo (2009, p.74), sistematizam as características principais dos indivíduos intraempreendedores no quadro que segue:

CARACTERÍSTICAS	DESCRIÇÃO
<b>Visão</b>	Possuem visão sobre o futuro e habilidade de implementar seus sonhos.
<b>Necessidade de ação</b>	Seres ativos que evitam tramitações longas de planejamento.
<b>Execução de pequenas tarefas</b>	Não se importam em executar tarefas abaixo de sua posição hierárquica.
<b>Dedicação</b>	Não se importam em trabalhar após o expediente e nos finais de semana, para desenvolver algo novo.
<b>Tomada de decisões</b>	São seguros e implementam suas ações rapidamente.
<b>Estabelecimento de metas</b>	São geralmente concretas, mensuráveis e estabelecidas a médio e longo prazo, ajustando o que for necessário.
<b>Superação de erros</b>	Os erros têm significado de aprendizado, não culpam os outros pelo insucesso e pensam sobre como evitar o erro.
<b>Identificação de oportunidades</b>	São identificadores de oportunidades, curiosos e atentos a informações.
<b>Determinação e dinamismo</b>	São comprometidos e cultivam um certo inconformismo diante da rotina.
<b>Gostam do que fazem</b>	Sentem satisfação no desempenho do seu trabalho, são autodeterminados e motivados.
<b>Liderança e formação de Equipes</b>	Têm senso de liderança incomum e são respeitados por seus subordinados.
<b>Networking</b>	Sabem construir uma rede de contatos que os auxiliam nos ambientes interno e externo da organização.
<b>Organização</b>	Sabem obter e alocar os recursos materiais, humanos, tecnológicos e financeiros.
<b>Planejamento</b>	Planejam todas as etapas das atividades em que estão envolvidos.

<b>Possuem conhecimento</b>	Buscam conhecimento e aprendizado contínuo.
<b>Administração de riscos calculados</b>	As próprias organizações os comprometem a assumir e gerenciar riscos, a fim de diminuir a possibilidade de abandono de um intraempreendimento, em troca de outro mais cativante.
<b>Criação de valor</b>	Dinamizam as organizações e inovam, agregando valor aos serviços e produtos.

**Quadro 1-** Características dos intraempreendedores.

Fonte: Roehrs, Schmidt e Cielo (2009, p. 74).

Roehrs, Schmidt e Cielo (2009, p. 75) enfatizam que as mulheres desenvolvem as características intraempreendedoras mais facilmente, pois têm uma visão mais cuidadosa e detalhada do ambiente de trabalho; são empáticas, valorizam os componentes da equipe e, com isso, se tornam mais competitivas no mercado de trabalho.

Daí resulta, também, a relação do intraempreendedorismo com o Secretariado Executivo, pois a profissão é praticada predominantemente pelo sexo feminino. Essas características intraempreendedoras compõem o perfil do Secretariado Executivo e são evidenciadas no dia a dia, favorecendo a constituição do próprio negócio, firmando espaços, dirigindo empresas competitivas e de sucesso.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa classifica-se como exploratória e descritiva. No entendimento de Gil (2008, p. 41), a pesquisa exploratória tem por objetivo o aperfeiçoamento de ideias onde seu planejamento é mais flexível. Em grande parte dos casos a pesquisa envolve: “(a) levantamento bibliográfico; (b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado”. Para o mesmo autor, as pesquisas descritivas são – juntamente com as exploratórias – as pesquisas realizadas habitualmente pelos pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática.

O delineamento da pesquisa segue o tipo bibliográfico e estudo de caso. Num primeiro momento foi efetuada a revisão bibliográfica para fundamentar empreendedorismo e intraempreendedorismo, relacionando com o Secretariado Executivo. No entendimento de Gil (2008, p. 44), pesquisa bibliográfica é uma pesquisa “desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

*Revista de Gestão e Secretariado - GeSec, São Paulo, v. 4, n. 1, p 56-74, jan./jun. 2013.*

O estudo de caso foi adotado por possibilitar “estudo profundo e exaustivo de um caso de interesse em todos os aspectos” (Fávero & Gaboardi, 2008, p. 51). Igualmente o estudo de caso é “encarado como o delineamento mais adequado para a investigação de um fenômeno dentro de seu contexto real” (YIN, *apud* Gil, 2008, p. 54).

Para melhor compreensão da temática – o Secretário Executivo na situação de empresário –, considerou-se relevante investigar dois casos, viabilizando a apresentação e divulgação de duas realidades, semelhanças e diferenças entre elas. Com essa consciência, passou-se para a escolha dos casos, levando em consideração alguns fatores: localização da empresa na região de execução da presente pesquisa, sexo do sujeito (um feminino e outro masculino), tempo de formação em Secretariado Executivo diferente entre os sujeitos, aceite dos sujeitos em participar do estudo.

A partir desses critérios, chegou-se a duas pessoas, que foram contatadas por telefone e aceitaram participar. Um sujeito é do sexo feminino, formado em 1998, pela primeira turma de Secretariado Executivo da Universidade de Passo Fundo (UPF) e atualmente é proprietária de uma agência de empregos e treinamentos. O outro é do sexo masculino, graduou-se em Secretariado Executivo pela UPF em 2006, proprietário e diretor de uma escola de línguas estrangeiras. Os dois negócios estão situados no interior do Rio Grande do Sul, em cidades diferentes. Tanto os nomes das empresas quanto dos sujeitos da pesquisa serão mantidos no anonimato para preservá-los.

A coleta de dados foi feita mediante entrevistas em horário e dia previamente agendados, e na própria empresa dos sujeitos. Para nortear a entrevista, foi elaborado um roteiro buscando obter dados pessoais dos sujeitos, da criação e desenvolvimento do negócio, relação com a formação secretarial e planos futuros, como segue:

- a)** dados sobre o empreendedor – idade, experiência profissional;
- b)** dados sobre a empresa – descrição, fundação, histórico (como adquiriu a empresa etc.), ramo de atuação, número de funcionários, faturamento anual, concorrentes, planos e metas de negócio;
- c)** motivações que levaram a abrir uma empresa;
- d)** relação entre o fato de ter constituído o negócio e a formação em Secretariado Executivo;
- e)** características empreendedoras consideradas importantes e necessárias;
- f)** o que é importante para se ter uma empresa de sucesso hoje?
- g)** diferenciais da empresa;
- h)** satisfação com a empresa.

As entrevistas foram realizadas no final de julho de 2011, com duração aproximada de uma hora cada, e foram gravadas. Após a entrevista, a pesquisadora teve a oportunidade de conhecer a estrutura física das empresas, espaços, acomodações e *layout*. Os sujeitos fizeram questão de apresentar a empresa para a pesquisadora, momento em que observações foram efetuadas.

A etapa seguinte foi a transcrição das entrevistas, seguida da análise e sistematização dos dados obtidos. Para isso, tomaram-se por base as questões do roteiro, procedendo à interpretação qualitativa sempre à luz do quadro teórico. No tópico que segue, são apresentados e discutidos os casos.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esta seção tem por finalidade apresentar a descrição e análise de dados obtidos com os depoimentos dos entrevistados.

### 4.1 CASO A: ESCOLA DE IDIOMAS

O entrevistado é bacharel em Secretariado Executivo pela Universidade de Passo Fundo – UPF – (concluído em 2006), do sexo masculino, 27 anos, diretor e professor na escola de idiomas de sua propriedade. Deu continuidade aos seus estudos *Master in Business Administration* (MBA) em Comércio e Relações Internacionais pela Universidade de Caxias do Sul – UCS – e atualmente cursa Mestrado em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS. Seus pais seguiram carreiras como empregados. Sua mãe é contadora em escritório de contabilidade e seu pai motorista – hoje aposentado.

Além do trabalho atual, o sujeito teve uma única experiência profissional. Trabalhou por cinco anos em escritório de contabilidade, subordinado a sua mãe, período em que frequentava a graduação em Secretariado Executivo. Hoje, a mãe é funcionária da escola de sua propriedade, responsável pelo setor financeiro.

O sujeito é, desde 2007, proprietário e diretor de uma escola de idiomas franqueada, cuida de toda a parte administrativa – recursos humanos, marketing, relação franqueadora e franquia etc. – e também é professor na mesma escola.

Iniciou sua relação com essa escola como aluno. Uma prima sua era franqueada da mesma escola em outra cidade; quando retornou a Passo Fundo tornou-se professora nessa franquia. Soube que o franqueador desejava vender a escola e fez o convite ao primo –o entrevistado – para juntos a comprarem. Nesse momento, o entrevistado já havia finalizado a graduação e buscava novas oportunidades de trabalho, e, por isso, aceitou a proposta.

Ele recebeu ajuda financeira do pai para dar entrada no negócio, dívida essa já quitada. A sociedade com a prima durou dois anos (2007-2009), quando então se tornou o único proprietário.

A escola está situada em Passo Fundo, no centro da cidade, e funciona em prédio alugado de dois andares. Possui nove funcionários (cinco professores, uma coordenadora pedagógica, uma secretária, uma servente e uma contadora) e conta com 250 alunos atualmente.

Segundo o entrevistado, foi o conjunto de dois fatores que o levaram a adquirir a franquia, lembrando do livro de Roberto Justus que fala sobre empreendedorismo: “sorte e coragem”. Sorte pelo convite da prima, e coragem porque a decisão de comprar a escola e largar a segurança do trabalho remunerado foi difícil, mas rápida. Para tomar essa decisão, certamente, visualizou oportunidades de crescimento, arriscou, ousou, confiou em si mesmo, características essas que são de indivíduos empreendedores. No entendimento de Dolabela (2008, p. 61), reconhecer e segurar as oportunidades depende muito da competência do empreendedor. No mesmo entendimento, Neiva e D’Elia (2009, p. 166) consideram como característica a capacidade de análise, que é encontrada facilmente nos empreendedores e profissionais de Secretariado Executivo. A decisão foi tomada de maneira instantânea, “dormiu empregado e acordou empregador” , informa o entrevistado, reafirmando a confiança em si mesmo, coragem e ousadia – logo, seu perfil empreendedor.

Em se tratando de características empreendedoras, o entrevistado citou: ética, flexibilidade, relacionamento interpessoal, inovação e conhecimento acadêmico, destacando a importância de unir o conhecimento e a prática. A esse respeito, Neiva e D’Elia (2009, p. 166) afirmam que essas são características do profissional de Secretariado Executivo. Já Dolabela (2008, p. 57) explica que o fracasso da empresa acontece quando o empreendedor “não muda suas ideias”, por isso ele é chamado de um agente de mudanças, um inovador.

Ainda acerca de características, referiu-se à visão, visto que o empreendedor cria imagens e visualiza o negócio para daqui cinco, dez ou vinte anos –como gostaria que a empresa estivesse. Essa característica intraempreendedora, segundo Roehrs, Schmidt e Cielo (2009, p. 74), é chamada de visão, que é ver o futuro e ter habilidade de implementar seus sonhos.

O sujeito expressa que “O dono do negócio precisa ser especialista em contratar especialista”. Essas ideias são corroboradas por Roehrs, Schmidt e Cielo (2009, p. 74) ao afirmarem que os empresários têm que saber conhecer e buscar os “recursos materiais, humanos, tecnológicos e financeiros”, ou seja, eles precisam entender um pouco de cada área. Para o empresário, a empresa cresceu nesses quatro anos, mas há muito que crescer.

O empresário sinaliza em médio prazo a conclusão da reforma da estrutura física externa e interna do prédio e, em longo prazo, expandir a franquia com uma segunda escola, reduzir o seu tempo em sala de aula para dedicar-se exclusivamente a administração, desejando investir o lucro em propaganda, para atrair mais alunos e fidelizar os atuais.

Outra característica forte que o sujeito explanou é que o “grande desafio é aumentar a margem de lucro sem aumentar o faturamento”. Para isso Roehrs, Schmidt e Cielo (2009, p. 74), mostram que o planejamento de todas as etapas das atividades envolvidas na gestão é importante, e que o empresário deve conhecê-las, pois é só assim que saberá o momento certo de tomar uma decisão.

Para o sujeito, o diferencial da escola é a “qualidade”, qualidade no atendimento (captação de clientes), treinamento dos professores (fidelização dos clientes). Nesse sentido, Neiva e D’Elia (2009, p. 166) destacam que imprimir no seu dia a dia a característica de “qualidade profissional e pessoal” é imprescindível para se ter sucesso pessoal e empresarial. Por isso, na opinião do Secretário Executivo, é necessário agir com ética, tomar a decisão certa, valorizar o cliente atendendo-o bem. Na mesma linha de pensamento, Guedes (2009, p. 183) expõe que a gestão de qualidade numa empresa é sentida na valorização dos clientes, tanto internos como externos.

No tocante à satisfação do empresário com o negócio, avalia com nota nove (de zero a dez), por estar muito satisfeito e ao mesmo tempo reconhecer que pode melhorar bastante, em qualidade e quantidade. Igualmente, reconhece que as pessoas de sucesso são apaixonadas pelo que fazem – e ele é um –, o que lhe leva a crer que tem as condições necessárias para ir adiante e expandir o negócio. O prazer em realizar o trabalho e a satisfação com seu desempenho faz parte do perfil dos profissionais empreendedores (Neiva & D’Elia, 2009).

Ao ser questionado acerca da aquisição da empresa e a relação com a formação secretarial, o entrevistado esclareceu que a escolha desta profissão ocorreu por considerar o curso atrativo e pela proximidade com as línguas estrangeiras. Considera não existir uma relação direta do curso com a aquisição da franquia, mas que as decisões tomadas diariamente no âmbito da empresa são influenciadas pelos conteúdos apreendidos no curso e a formação adquirida. Além disso, lembrou que em um trabalho desenvolvido na disciplina de Tópicos Especiais enfocou o empreendedorismo,

apresentando aos colegas que, além de empregados, poderiam ser empregadores. Concluiu a entrevista declarando que já sentia o empreendedorismo durante o curso, o que possivelmente potencializou essas características.

A partir do exposto, os autores citados nesse estudo e o depoimento do sujeito A, o caso leva a compreender que o perfil empreendedor é nato na pessoa, independente dos pais serem empreendedores ou não, e que normalmente se desenvolve durante o crescimento profissional. Muitas das características citadas como a automotivação, a flexibilidade, a ousadia, o relacionamento interpessoal, são ideias legitimadas pelos autores estudados e importantes para o desenvolvimento do profissional e, conseqüentemente da empresa.

Tais características aparecem com destaque no cotidiano do referido profissional e o curso em Secretariado Executivo o influenciou em suas decisões, em função da abrangência dos conteúdos administrados, dando-lhe com isso, um diferencial profissional. Entendeu-se também que o conhecimento acadêmico é fundamental, pois possibilita maior discernimento das decisões a serem tomadas no âmbito empresarial.

O presente caso é considerado de sucesso, porque o indivíduo teve a ousadia de dedicar-se ao próprio negócio, aliando seu conhecimento técnico e acadêmico às características empreendedoras e intraempreendedoras que certamente fazem parte do seu estilo profissional.

## **CASO B: AGÊNCIA DE EMPREGOS E TREINAMENTOS**

O segundo sujeito entrevistado é bacharel em Secretariado Executivo pela Universidade de Passo Fundo (concluído em 1998), do sexo feminino, 45 anos e com trinta anos de experiência profissional, sendo doze anos como consultora do Sebrae; trabalhou como secretária em diversas empresas e também na área de Recursos Humanos. Citou que vem de uma família de agricultores do interior – da cidade de Marau – e que foi a primeira mulher da comunidade a sair para estudar. Seus pais eram seus grandes incentivadores, fato esse corroborado por Dolabela (2008, p. 24) que refere que os empreendedores “nascem por influência do meio em que vivem”, por isso se diz que é um fenômeno cultural e que também faz parte da condição humana.

Logo após o término de sua formação em Secretariado Executivo (curso escolhido por já trabalhar na área) e acreditando que o curso lhe abriria muitos caminhos por não ser limitante a uma só área de atuação, a entrevistada questionou-se: “Agora, vou ser uma empreendedora ou uma colaboradora em outra organização?”



Realizou uma pesquisa de mercado e identificou que não tinha uma prestadora de serviços na área de agenciamento de empregos na sua cidade. Foi então que vislumbrou a possibilidade de abrir um negócio próprio. Em março de 1999, deu início à Agência de Empregos oferecendo serviços de recrutamento e triagem de candidatos para empresas.

Passado algum tempo, a empresa começou a prestar serviços de consultoria na área comportamental, oferecendo também cursos e treinamentos de capacitação profissional e atuando como agente de intermediação de estágios. Para Natalense (1995 p. 16), Pereira e Büllau (2009, p. 211), a consultoria é uma área de atuação em crescimento para o profissional de Secretariado Executivo, e é uma nova opção na prestação de serviços.

A agência está localizada no centro da cidade de Marau e funciona em uma sala alugada, com mezanino; possui ampla sala de espera, uma sala onde são oferecidos os treinamentos, e um banheiro. A sala da direção localiza-se no mezanino. Conta com o apoio de duas secretárias.

Na opinião da entrevistada, para “ser empreendedor tem que ter muito equilíbrio emocional, saber trabalhar com a frustração, ser automotivado e ter foco e objetivos bem definidos. Tem que ser uma guerreira sem medo, e saber que você não tem mais um chefe, mas vários”. No entendimento de Neiva e D’Elia (2009 p. 166), essas são características empreendedoras desenvolvidas pelo profissional de Secretariado Executivo. Igualmente, Dolabela (2008, p. 32) afirma que são características inerentes ao empreendedor.

Na visão da entrevistada, para se ter uma empresa de sucesso nos dias de hoje, tem de estar preparada com cursos e ter muita empatia com o cliente. Acredita também que quando uma pessoa quer se destacar como profissional não pode parar de se capacitar e conviver com todos os tipos de culturas. Para Machado (2009 p. 59), “a gestão de carreira é um sentimento, cada vez mais, de um melhor posicionamento entre os profissionais”.

A entrevistada enfatiza que, depois do curso de graduação em Secretariado Executivo, fez pós-graduação em Gestão de Pessoas na UPF e, em seguida, dedicou-se a estudar mais o ser humano visando entendê-lo. Fez três cursos de pós-graduações na área da Parapsicologia, cursos sobre liderança e *Executive Coaching*. Roehrs, Schmidt e Cielo, (2009, p. 74), incluem uma característica intraempreendedora, que é o conhecimento, pois todo o profissional que almeja manter-se no mercado como empresário ou empregado tem de buscar conhecimento e aprendizado contínuo.

A entrevistada expõe que as metas para a empresa são muito grandes. Pretende continuar prestando os serviços já citados aumentando para, no mínimo, 90% o número de colocações de profissionais no mercado de trabalho como também ampliar com outros serviços.



Os concorrentes existem – e muitos –, mas ela se preocupa, em primeiro lugar, em atender bem os seus clientes e suprir suas necessidades, pois há doze anos são referência nessa área, o que exige muito mais compromisso e comprometimento. A esse respeito, Neiva e D’Elia (2009 p. 167) explicam que as metas fazem parte do planejamento, um ponto crucial dentro de uma empresa.

Quanto à satisfação da entrevistada em relação a sua empresa, diz que está muito satisfeita e que incentiva nos seus colaboradores a busca e o desenvolvimento das características empreendedoras. Dolabela (2008, p. 32) fala que perseverança, automotivação, comprometimento, entre outras, são características que todo o empreendedor deve desenvolver para se manter funcional na empresa. Já Hisrich e Peters (2004, p. 61) nos relatam que a cultura intraempreendedora em uma empresa ajuda a manter um nível de confiança entre as pessoas.

Este caso, portanto, elucida que as características empreendedoras e intraempreendedoras continuam aparecendo com evidência no dia a dia do Secretário Executivo e que, independente da área de atuação, é necessário que tais características sejam desenvolvidas para a obtenção do sucesso almejado, bem como a manutenção no mercado empresarial. A formação de Secretariado Executivo, por ser ampla e contemplar várias áreas do conhecimento, muito auxiliou na decisão de abrir o negócio e no processo de constituição dele, na visão da entrevistada. Além disso, a formação adquirida interfere e até avaliza as decisões tomadas no âmbito empresarial. Outro fator é que o empresário empreendedor traz consigo, primordialmente, a ética nos negócios, característica essa legitimada pelos autores estudados. O indivíduo empreendedor pode viver esse espírito dentro da família além, é claro, de trazer esse perfil dentro dele e o aperfeiçoar constantemente na sua trajetória profissional.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este estudo teve como objetivo evidenciar a inserção e a evolução do empreendedorismo dentro do Secretariado Executivo, bem como a interferência da formação no desenvolvimento do potencial empreendedor, pois são poucos os estudos nessa área, e é crescente a quantidade de profissionais que constituem o seu próprio negócio, ou seja, tornam-se empresários, mesmo sem deixar a sua essência, que é a de assessorar.

A atuação do Secretário Executivo vem evoluindo e muitas das características levantadas neste estudo são usadas diariamente por esse profissional, podendo levar ao desenvolvimento do seu

potencial empreendedor, proporcionando a oportunidade de procurar novos desafios e, conseqüentemente, vislumbrar a possibilidade de se tornar empresário ao criar seu próprio negócio.

Com o desenvolvimento das características empreendedoras e intraempreendedoras, esse profissional empregador ou empregado tem sua capacidade de trabalho e atuação expandida, pois é comum no seu dia a dia planejar, organizar, administrar os problemas, criar soluções, articular redes de relacionamento com os clientes internos e externos e, assim, dirigir suas empresas com sucesso e de maneira competitiva.

Os dois casos investigados revelam o perfil empreendedor dos Secretários Executivos, que foram potencializados pelo processo de formação vivenciado durante a graduação em Secretariado Executivo. Até mesmo o tipo de negócio escolhido – escola de idiomas e agência de recrutamento, seleção e treinamento – tem relação direta com a formação secretarial, visto que são conteúdos amplamente estudados durante o curso e praticados pelo profissional. Lembre-se que as diretrizes curriculares nacionais para os cursos de bacharéis em Secretariado Executivo (Resolução 3/2005 do Ministério da Educação) determinam o estudo de, pelo menos, um idioma estrangeiro. Já o estudo dos subsistemas de recursos humanos são contemplados em disciplinas como Administração, Gestão Empresarial, Recursos Humanos e/ou Assessoria em Recursos Humanos.

Automotivação, ousadia, relacionamento interpessoal, ética, conhecimento acadêmico, gestão de qualidade, inovação e autonomia são algumas das características empreendedoras e intraempreendedoras evidenciadas pelos profissionais entrevistados, legitimando, assim, os pressupostos teóricos apresentados neste artigo.

Com este estudo, observou-se que as características empreendedoras e intraempreendedoras são potencializadas pela formação do Secretário Executivo que, por ser ampla e agregar conhecimento de várias áreas, dá embasamento e motivação para o profissional firmar-se como empresário de sucesso. Dessa forma, o exposto permite elucidar que o empreendedorismo é uma realidade na profissão secretarial.

## REFERÊNCIAS

- Agostini, João P. (2010). *Assessoria empreendedora*. [mimeo] Universidade de Passo Fundo. Passo Fundo, RS..
- Brasil, *Código Civil* (2011). 17a ed. São Paulo: Saraiva.
- Dolabela, Fernando (2008). *O segredo de Luísa*. Rio de Janeiro: Sextante.
- Fávero, Altair A. & Gaboardi, Ediovani A. (orgs.). (2008). Apresentação de trabalhos científicos: normas e orientações práticas. (4a ed. ver. e ampl.) Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo.
- Gil, Antonio Carlos (2008). *Como elaborar projetos de pesquisa*. (4aed.) São Paulo: Atlas.
- Guedes, Simone (2009). Gestão de qualidade. In: Schumacher, Alexandre J. & Portela, Keyla C. A. *Gestão Secretarial: o desafio da visão holística*. Cuiabá: Adeptus.
- Hisrich, Robert D. & Peters, Michael, P. (2004). *Empreendedorismo* (5a ed.). (L. B. Ribeiro, Trad.). Porto Alegre: Bookman.
- Machado, Fernanda F. (2009). Gestão de carreira. In: Schumacher, Alexandre J. & Portela, Keyla C. A. *Gestão Secretarial: o desafio da visão holística*. Cuiabá: Adeptus.
- Medeiros, João B. & Hernandez, Sônia (2009). *Manual da secretária*. (11a ed.) São Paulo: Atlas.
- Natalense, M. Liana Castro (1995). *Secretária executiva: manual prático*. São Paulo: IOB.
- Neiva, Edméa G. & D'Elia, Maria Elizabete S. (2009). *As novas competências do profissional do secretariado*. (2aed.) São Paulo: IOB A. Thomson.
- Pereira, Sonia R. G. & Büllau, Hélio (2009). Escritórios virtuais: uma opção de prestação de serviços secretariais. In: Durante, Daniela G. & Fávero, Altair A. *Gestão Secretarial: formação e atuação profissional*. Passo Fundo: Ed. UPF.
- Roehrs Maria D. A., Schmidt, Carla M. & Cielo, Ivanete D. (2009). Intraempreendedorismo feminino no contexto público. *Revista Expectativa* (Universidade Estadual do Oeste do Paraná. Campus de Toledo. Curso de Secretariado Executivo Bilíngue) vol.8, n.8 (2001) – Cascavel: Edunioeste.

Sebrae. *Empreender faz parte da condição humana* (2011). Recuperado em 19 de março de 2011 de <<http://www.sebrae.com.br/customizado/desenvolvimento-territorial/oquee/empreendedorismo>>.

Schumacher, Alexandre J. & Portela, Keyla C. A. (2009). *Gestão Secretarial: o desafio da visão holística*. Cuiabá: Adeptus.