



Revista de Gestão e Secretariado

E-ISSN: 2178-9010

gestoreditorial@revistagesec.org.br

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

Pereira Souza, Eduardo Cesar; Lima Ferreira, Bruno Américo; Fonseca Viana, Inajara
Amanda

RELAÇÕES PÚBLICAS E SECRETARIADO EXECUTIVO: INTERFACES DE ATUAÇÃO
NO CAMPO DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

Revista de Gestão e Secretariado, vol. 6, núm. 1, enero-abril, 2015, pp. 150-167
Sindicato das Secretárias(os) do Estado de São Paulo
São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=435641698007>

- 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

**RELAÇÕES PÚBLICAS E SECRETARIADO EXECUTIVO: INTERFACES DE
ATUAÇÃO NO CAMPO DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL**

**PUBLIC RELATIONS AND EXECUTIVE SECRETARIAT: INTERFACES OF ACTION
IN THE FIELD OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION**

Eduardo Cesar Pereira Souza

Bacharel em Secretariado Executivo pela Universidade Federal do Amapá – UNIFAP

Integrante do Núcleo de Estratégia, Gestão e Estudos Organizacionais – NEGEO/UNIFAP

E-mail: edwardsouza3@gmail.com (Brasil)

Bruno Américo Lima Ferreira

Bacharel em Secretariado Executivo pela Universidade Federal do Amapá – UNIFAP

E-mail: bruno.merico@gmail.com (Brasil)

Inajara Amanda Fonseca Viana

Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Regional da Universidade Federal do Amapá – UNIFAP

Professora do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá - UNIFAP

E-mail: inamanda@hotmail.com (Brasil)

Data de recebimento do artigo: 21/08/2014

Data de aceite do artigo: 19/01/2015

RELAÇÕES PÚBLICAS E SECRETARIADO EXECUTIVO: INTERFACES DE ATUAÇÃO NO CAMPO DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

RESUMO

Os debates teórico-metodológicos no campo das Relações Públicas e do Secretariado Executivo podem ser encontrados em diferentes pesquisas científicas (França, 2003; Kunsch, 2006; Nonato Júnior, 2008; Sabino & Marchelli, 2009; Oliveira, 2009). Singularmente, há também estudos que tratam das similaridades e peculiaridades entre as duas áreas (Leite, 2010; Werner; Oliveira, n.d. & Artico, 2013). Desse modo, este trabalho destina-se a responder a seguinte inquietação: Quais as interfaces de atuação profissional existentes entre a profissão de Relações Públicas e a de Secretário Executivo? Quanto à abordagem do problema este artigo é qualitativo. No que se refere aos objetivos e fins ele é descritivo. No tocante aos meios tem-se que se trata de um trabalho bibliográfico, tematizado e documental. Por fim, foi possível identificar quatro principais eixos comuns entre as ocupações, a saber: a) atuação pautada nas transformações tecnológicas; b) inserção no ambiente estratégico das organizações; c) agir com base na utilização da comunicação assertiva e, finalmente, d) a atuação profissional entendida como complementar, pois possibilita um efetivo assessoramento para a tomada de decisão por parte do alto escalão organizacional.

Palavras-chave: Relações Públicas; Secretariado Executivo; Comunicação Organizacional.

PUBLIC RELATIONS AND EXECUTIVE SECRETARIAT: INTERFACES OF ACTION IN THE FIELD OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION

ABSTRACT

Theoretical and methodological discussions in the field of Public Relations and the Executive Secretariat can be found in different scientific research (França, 2003; Kunsch, 2006; Nonato Jr., 2008; Sabino & Marchelli, 2009; Oliveira, 2009). Exceptionally, there are also studies that address the peculiarities and similarities between the two areas (Leite, 2010; Werner; Oliveira, nd & Artico, 2013). This study aims to answering the concern: What are the existing professional performance interfaces between the profession of Public Relations and the Executive Secretary? The approach of this study is a qualitative one. Regarding the objectives and purposes, it is descriptive. Considering the means for achieving our goals, this is a bibliographic, discussed and documentary work. Finally, it was possible to identify four main common topics that include both occupations, namely: a) action based on technological change; b) inclusion in the the organization strategic environment; c) act on the use of assertive communication and, finally, d) the professional performance understood as complementary, since it allows an effective assistance to the board for decision making processes by the high organizational level.

Keywords: Public Relations; Executive Secretariat; Organizational Communication.



1 INTRODUÇÃO

Inicialmente, o entendimento do termo “comunicação” parece ser importante para se perceber a dimensão do assunto abordado nesta pesquisa. Assim, Scroferneker (2006, p. 47) salientou que ela “faz parte da vida de cada indivíduo, independente de sua vontade. Manifesta-se de diferentes formas, impregnadas de significados, que necessitam ser interpretados/reinterpretados”. Referindo-se aos aspectos conceituais, a autora esclarece que a comunicação “pode ser entendida ora como meio, como função, como processo de interação, como fonte de dominação” (Scroferneker, 2006, p. 47).

A comunicação possibilita uma análise, estudo e/ou percepção perante diferentes vertentes. Torquato (2002, p. 35) mencionou algumas delas: “comunicação cultural, comunicação administrativa, comunicação social e sistemas de informação”. Em se tratando das Relações Públicas e do Secretariado Executivo suas atuações estarão visivelmente delimitadas nos espaços da comunicação social e da comunicação administrativa, respectivamente. Na prática, esses campos colaborativos não estão restritos a essas duas esferas de atuação, ao passo que, em maior ou menor frequência, um poderá exercer alguma competência interdisciplinar presente na outra formação.

Partindo para o contexto das instituições, nota-se que os processos comunicativos estão explicitamente presentes nesses espaços organizacionais. Cardoso (2006, p. 1132) destacou que “eles são essenciais para a operação da entidade e estão intimamente vinculados às formas de significar, valorar e expressar uma organização [...]”. Dessa maneira, acredita-se que esses procedimentos comunicacionais são constitutivos da cultura e identidade das empresas atuando, assim, de forma persistente na formação da imagem institucional frente aos diferentes públicos que elas possuem (Cardoso, 2006).

A comunicação organizacional necessita ser compreendida de modo indivisível, já que perpassa diferentes ambientes das instituições e interfere na formação e/ou reconfiguração de suas culturas e identidades (Cardoso, 2006). Além do mais, o bom andamento desses instrumentos comunicacionais poderá ser importante, já que possibilita

desenvolver formas de inter-relação mais participativas, e, portanto, mais comprometidas, dando maior flexibilidade às organizações como base de sua permanente transformação e facilitando sua interação social de modo responsável para conjugar seus interesses com as condições culturais, econômicas e políticas nas quais se movem (Cardoso, 2006, p. 1132).

Sabendo disso, pensa-se que para o efetivo cumprimento de tais necessidades organizacionais, faz-se necessária a atuação de colaboradores regularmente habilitados, uma vez



que os processos comunicativos se mostram complexos e específicos de um dado campo técnico. Dessa maneira, verificando as competências, atribuições e espaço de trabalho prescrito em duas Diretrizes Curriculares Nacionais de graduações, obteve-se que a atividade de assessoria em comunicação organizacional está marcadamente inserida nos campos ocupacionais das Relações Públicas e do Secretariado Executivo.

Na intenção de se conhecer outros espaços profissionais, numa perspectiva interdisciplinar, este estudo visa identificar as possíveis interfaces de atuação das áreas de Relações Públicas (RP) e Secretariado Executivo (SE), no que diz respeito ao campo da comunicação organizacional. No desenvolver deste trabalho, procuram-se respostas para a seguinte questão: Quais as interfaces de atuação entre os profissionais de RP e SE no que se relaciona ao campo da comunicação organizacional? Para tanto, realiza-se um estudo de caráter descritivo, que se utilizou das técnicas bibliográficas para levantamento de referencial teórico, bem como constituição dos procedimentos metodológicos.

O artigo está estruturado da seguinte maneira: no primeiro tópico, Introdução, buscou-se explorar os aspectos conceituais da Comunicação Organizacional, bem como contextualizar o campo das Relações Públicas e de Secretariado Executivo, no tocante ao problema de pesquisa. Em seguida, temos a Metodologia, que se destina a descrever o caminho percorrido para se chegar às informações apresentadas neste trabalho. Depois, disserta-se sobre o Referencial Teórico no qual se procura refletir brevemente sobre as questões históricas, de formação e atuação das duas profissões. O trabalho segue com a apresentação e discussão dos dados coletados sobre a comunicação organizacional, no contexto das ocupações em análise. E, por fim, têm-se as Considerações Finais e Referências utilizadas nesta pesquisa.

2 METODOLOGIA

Esta parte do trabalho tem por objetivo pormenorizar a forma pela qual ele foi desenvolvido. Por meio da apresentação detalhada dos caminhos percorridos, quando da formulação e desenvolvimento do estudo em questão, possibilitando oferecer ao leitor informações suficientes para a compreensão e entendimento dele.

De acordo com Bruyne; Herman e Schoutheete (1991, p. 29)



a metodologia deve ajudar a explicar não apenas os produtos da investigação científica, mas principalmente seu próprio processo, pois suas exigências não são de submissão estrita a procedimentos rígidos, mas antes da fecundidade na produção dos resultados.

Considerando as argumentações anteriores, julgamos pertinente destacar, também, o que Strauss e Corbin (1998) dissertaram sobre o método. Para esses autores, ele é um conjunto de procedimentos e técnicas utilizadas para se coletar e analisar os dados. O método propicia os meios para se alcançar o objetivo traçado, ou seja, são os mecanismos dos quais fazemos uso na pesquisa, a fim de responder nossa questão.

Dessa forma, no que diz respeito à abordagem do problema, tem-se que se trata de um estudo, predominantemente, qualitativo, pois, para Minayo (2001, p. 14), essa abordagem “trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis”. Dentre as possibilidades, destacam-se as seguintes: possui poucas ideias preconcebidas e salienta-se a importância das interpretações dos eventos mais do que a interpretação do pesquisador; há uma coleta de dados sem instrumentos formais e estruturados; não procura controlar o contexto da pesquisa, e, sim, captar o contexto na totalidade e, por fim, enfatiza o subjetivo como meio de compreender e interpretar as experiências (Polit; Beck & Hungler, 2004).

Quanto aos objetivos e aos fins, o trabalho se caracteriza como descritivo, já que, segundo Triviños (1987), este tipo de pesquisa demanda do investigador uma série de informações sobre o que deseja pesquisar. Além disso, pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade. No entanto, de acordo com Vergara (2000), a pesquisa descritiva não tem o compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação. Por fim, Mattar (1999) afirmou que a utilização desse tipo de pesquisa deverá ocorrer quando o propósito de estudo for descrever as características de grupos, estimar a proporção de elementos que tenham determinadas características ou comportamentos, dentro de uma população específica, descobrir ou verificar a existência de relação entre variáveis.

Já no que se relaciona aos meios, o estudo é bibliográfico e tematizado, uma vez que segundo Fonseca (2002, p. 32), ele é feito “a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de *web sites*”. Acrescenta-se, dentre os procedimentos empregados, a pesquisa documental, que nas afirmativas da mesma autora, trilha um caminho parecido com o da bibliográfica; no entanto, “recorre a fontes mais diversificadas e dispersas, sem tratamento analítico, tais como: tabelas

estatísticas, jornais, revistas, relatórios, documentos oficiais, cartas, filmes, fotografias, pinturas, tapeçarias, relatórios de empresas, vídeos de programas de televisão etc.” (Fonseca, 2002, p. 32).

Para a análise dos dados consideramos as Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de Relações Públicas e Secretariado Executivo – além, evidentemente, da consulta às leis que regulamentam tais profissões. Acrescentamos, ainda, que o processo de análise foi guiado pelas interferências reflexivas dos autores e a partir da fundamentação teórica explorada ao longo deste artigo.

Após conhecermos a metodologia adotada para esta pesquisa passemos, pois, ao Referencial Teórico.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 RELAÇÕES PÚBLICAS E SECRETARIADO EXECUTIVO NUMA PERSPECTIVA HISTÓRICA, ACADÊMICA E PROFISSIONAL

Sobre os aspectos históricos da profissão de RP não se sabe ao certo “quando foi a primeira vez que se praticaram as relações públicas, nem quem foi o primeiro a praticá-las e onde começaram (Grunig, 2003, p. 69)”. Em se tratando do contexto brasileiro, França (2003, p. 129) salientou que “é tarefa difícil tentar encontrar os caminhos pelos quais se chegou à formação do conceito de relações públicas no Brasil”.

De acordo com este último pesquisador, quatro razões podem ser apresentadas para tentar justificar a pouca visibilidade da profissão de RP, sabendo-se que ela chegou ao país na década de 1914:

Primeira: existem poucos estudos específicos sobre a conceituação teórica de relações públicas no Brasil. Segunda: a produção científica inicial ligada às relações públicas foi em grande parte perdida, não divulgada ou só permaneceu acessível a poucos. Terceira: não existe análise crítica do que se produz em relações públicas; o que é divulgado consome-se sem contestação. E uma quarta razão: parece-nos que a falta do debate, da controvérsia, que se diz ser própria de relações públicas, tenha sido talvez uma das causas determinantes da atual falta de excelência dessa atividade entre nós (França, 2003, p. 129).

Somando-se a isso, tem-se que a atividade só foi oficializada em 1967, ou seja, 53 anos após sua chegada ao território brasileiro, pela Lei nº 5.377, na qual se estabelece que o exercício

profissional seja restrito: a) aos bacharéis formados nos respectivos cursos de nível superior; b) aos que houverem concluído curso similar no estrangeiro, em estabelecimento legalmente reconhecido após a revalidação do respectivo diploma no país (Brasil, 1967). Convém mencionar ainda que esta Lei nunca sofreu alterações, mesmo observando-se o crescente número de cursos de Relações Públicas nas Instituições de Ensino Superior.

Ainda, de acordo com a Lei 5.377, é concedido o exercício da profissão às pessoas que já vinham exercendo as relações públicas, como atividade principal, por no mínimo 24 meses. Desde então, e com a criação do Conselho Federal dos Profissionais de Relações Públicas (Conferp), em 1969, a área de RP se proliferou rapidamente e a expansão dos cursos de graduação e pós-graduação aconteceu em todo o território nacional (França, 2003).

Quando se pensa em Relações Públicas, parece importante conhecer o conceito do termo, já que se trata de uma área interdisciplinar e que, outros campos, tais como jornalismo, publicidade e propaganda, bem como marketing proporcionam certas confusões conceituais e de empregabilidade entre estas profissões. Neste entendimento, Kunsch (1999, p. 140), argumentou que RP é “administrar e gerenciar, nas organizações, a comunicação com os diversos públicos, com vistas à construção de uma identidade corporativa e de um conceito institucional positivo junto à opinião pública e à sociedade em geral”.

As discussões sobre as Relações Públicas no Brasil não estão presentes apenas nos campos histórico e conceitual, mas, também, no terreno da formação e atuação deste profissional. Em se tratando do espaço de formação, percebe-se que as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de RP, Brasil (2013), propõe que o profissional desenvolva um perfil generalista, no qual deverá conter conteúdos de formação em humanidades, comunicação, política, sociologia e administração. Assim, a existência de uma área interdisciplinar mostra-se imbricada na formação estudantil do futuro trabalhador. Kunsch (2006, p. 47) destacou que a “formação profissional universitária de Relações Públicas se estabeleceu no âmbito da Comunicação Social e em conexão com as subáreas afins”.

No que se relaciona à atuação profissional do RP, “o trabalho cotidiano constitui território de grande abrangência e de grande convergência, quando as organizações que congregam esses profissionais em todo mundo falam sobre a profissão” (Oliveira, 2010, p. 28). O autor evidenciou, também, que dentre as habilidades esperadas pelos profissionais da área, estão as seguintes:

Análise do ambiente organizacional nas dimensões do passado, presente e futuro (tendências) e as necessidades – planejamento, coordenação, ação, controle e aconselhamento – da gestão relacional e comunicacional da empresa ou instituição frente às



demandas da sociedade e das redes de públicos, entre eles os empregados, a comunidade, a imprensa, os acionistas, as organizações não governamentais, os investidores e os governos (Oliveira, 2010, p. 28).

Diante das contextualizações históricas, de atuação profissional e formação acadêmica das Relações Públicas no Brasil, convém evidenciar, ainda, as particularidades presentes no campo do Secretariado Executivo. Assim, passemos a elas.

Pesquisando sobre o contexto histórico da profissão de Secretariado, tem-se que ela “remonta à dinastia macedônica, na época em que Alexandre Magno [...] passou a reinar” (Sabino & Rocha, 2004, p. 3). Os chamados escribas foram exímios trabalhadores e requisitados para as ações iniciais da organização burocrática na história social. Com sua atuação interdisciplinar e multifuncional eles gozavam de prestígio e valorização numa sociedade altamente exigente (Sabino & Rocha, 2004).

Um fato histórico marcante nesta profissão diz respeito à inserção e ocupação quase que exclusiva das mulheres no exercício das atribuições do Secretariado na atualidade. Tal episódio, de acordo com Sabino e Rocha (2004) está relacionado com a Primeira Guerra Mundial (1914-1918), na qual o mercado se descortinou para o sexo feminino. Além do mais, com as lacunas no setor produtivo, abertas pelos homens que foram para as frentes de batalhas, cedeu-se o espaço para a contratação dessas profissionais.

Múltiplas conquistas marcaram o campo da atuação profissional e da formação acadêmica do Secretariado. Dentre estas, parece oportuno destacar algumas, como por exemplo, a da regulamentação por meio da Lei nº 7.377 de 1985 e, posteriormente, complementada pela Lei nº 9.261 de 1996, onde se garantia o exercício profissional a duas categorias: Técnico em Secretariado (Ensino Médio) e Secretário Executivo (Ensino Superior). Nesta pesquisa, daremos ênfase à formação de nível superior, que é garantida pela legislação específica, conforme descrito a seguir:

a) o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior por curso superior de Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma da lei; b) portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de início da vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 4º desta Lei (Brasil, 1985 e 1996).

Ainda de acordo com a legislação secretarial, também foi assegurado o exercício da profissão aos que, embora não habilitados nos termos das Leis mencionadas anteriormente, tinham



exercido por, no mínimo, cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados às atividades de um Secretário Executivo, no ato de publicação da primeira regulamentação.

O Quadro 1 apresenta outras conquistas da profissão de Secretariado no que diz respeito às alusões históricas, profissionais e acadêmicas:

1969	Criação do primeiro curso de Secretariado Executivo, na Universidade Federal da Bahia (UFBA).
1978	Primeiro reconhecimento de curso superior de Secretariado pelo Ministério da Educação (MEC), na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).
1987	Oficialização do primeiro sindicato de Secretariado do Brasil, Sindicato das Secretárias e Secretários no Rio Grande do Sul (SISERGS).
1988	Criação da Federação Nacional das Secretárias e Secretários (Fenassec).
1989	Publicação no <i>Diário Oficial da União</i> do Código de Ética do profissional de Secretariado.
2004	Publicação do Parecer nº 102, pela Câmara de Educação Superior, do MEC, estabelecendo as diretrizes para o ensino da profissão.

Quadro 1 - Conquistas da profissão de Secretariado nos campos profissional e acadêmico

Fonte: (Adaptado de Sabino & Rocha, 2004).

Posteriormente, a Câmara de Educação Superior, do MEC, publicou a Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005, estabelecendo as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs), para os Cursos de Secretariado Executivo. De acordo com o documento, a formação desse profissional deve ser direcionada ao desenvolvimento e à aquisição de competências plurais e humanísticas, no que tange a administração pública e privada. As áreas afins que contemplam a formação do SE envolvem os campos da administração, economia, linguística, direito, sociologia e política, dentre outras (Brasil, 2005).

Já sobre o campo de atuação, ela se dá nas mais diferentes vertentes do mercado de trabalho, em diferentes setores, bem como numa perspectiva empreendedora, na qual o profissional cria seu próprio negócio. Ainda sobre esse aspecto, Sabino e Rocha (2004, p. 94) salientaram que o perfil do Secretariado evoluiu e que a atuação pode se dar nas seguintes esferas:

Assessoria: por meio de uma atuação adjunta aos órgãos deliberativos; Gestão: na aplicação de técnicas secretariais que auxiliem no desenvolvimento e implantação de trabalhos; Empreendedorismo: por meio da promoção e implantação de soluções que aperfeiçoem o trabalho, individualmente e/ou coletivamente; Consultoria: na análise e entendimento da cultura organizacional, identificando pontos críticos e propondo estratégias de melhorias (Adaptado de Sabino & Rocha, 2004, pp. 94-95).

Nos diferentes campos de atuação dos profissionais evidenciados neste estudo, acredita-se que os contatos com públicos diversificados e estruturas organizacionais complexas estarão presentes nas trajetórias diárias dessas profissões. Em se tratando do contexto globalizado das

empresas, julga-se que as habilidades em Comunicação Organizacional poderão ajudar as Relações Públicas e o Secretariado Executivo na demarcação de suas competências e atitudes, possibilitando até interfaces de atuação conjunta.

3.2 A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL NOS CONTEXTOS PROFISSIONAIS DE RELAÇÕES PÚBLICAS E SECRETÁRIOS EXECUTIVOS

Torquato (1985, p. 17) colocou a comunicação como um “poder expressivo” nas organizações. O autor ressaltou que este instrumento “viabiliza o processo burocrático, adicionando elementos expressivos, emotivos e inferências às rígidas posturas hierárquicas”. Partindo de tal afirmativa, pode-se compreender, então, que a comunicação no âmbito das organizações contribui para a criação e/ou manutenção de diferentes ambientes, já que pode ser vista como uma forma de dominação.

A comunicação organizacional é entendida como “um processo de produção, tratamento, transmissão, recepção e retroalimentação de informações que acontecem nos ambientes organizacionais”, conforme Iasbeck (2009, p. 106). Desse modo, numa ação contínua de *feedbacks*, ela pode ser vista como uma possível responsável pela produção de informações capazes de criar um elo entre a empresa e seus diferentes públicos.

Na percepção de Weber (2009, p. 72) o conceito de comunicação organizacional perpassa “todos os meios, todas as ações e todas as profissões utilizadas por uma organização, pública ou privada que deseja, principalmente, se fazer ver, gerar opiniões, receber investimentos, ocupar espaço no mercado e se relacionar de modo conveniente com seus públicos de interesse”. Na visão da autora, as Relações Públicas é uma dessas profissões incumbidas de gerir os processos comunicacionais nas organizações. No entanto, as discussões sobre a defesa de espaço trabalhista de profissionais no campo comunicacional é também defendida por outras áreas como Jornalismo, Publicidade e Propaganda, Marketing etc. Evidentemente, todas com suas atribuições mais ou menos delimitadas.

Weber (2009) evidenciou, ainda, que os embates sobre a relação existente entre Comunicação Organizacional e RP são importantes, pois proporcionam a reflexão acerca do poder da comunicação nas instituições e as modalidades de comunicação vinculadas às ações e produtos criados e geridos por profissionais da área. Para ela, “as modalidades de comunicação pública,

política e organizacional são de caráter institucional e possuem vários níveis de interdependência e complexidade” (Weber, 2009, p. 75). Em diferentes estratégias o que estará em jogo é a manutenção da imagem construída de uma determinada organização, função esta que compete ao profissional de Relações Públicas.

Adentrando o universo secretarial, Bíscoli e Lotte (2006, p. 158) destacaram que o Secretário Executivo, inserido num contexto organizacional, “deve buscar eficiência e eficácia na comunicação”. Nas palavras das autoras, “a comunicação organizacional circunda todas as atribuições do Secretário Executivo, permitindo a ele desenvolver uma visão abrangente do comportamento organizacional no seu ambiente interno e externo” (Bíscoli & Lotte, 2006, p. 160). Em qualquer uma dessas esferas, este profissional estará inserido em um ambiente de constantes mudanças, nas quais poderão ser exigidas habilidades e estratégias para se relacionar com os mais variados públicos e administrar a diversidade de informações que serão requisitadas ou repassadas.

De modo singular, a formação superior em Secretariado Executivo busca formar profissionais para atuar nas seguintes funções:

Gestor: que vincula a prática do exercício de atribuições e responsabilidades das funções de secretário executivo, planejando, organizando e implantando programas de desenvolvimento nas organizações; Empreendedor: que promova as ideias e as práticas inovadoras, tendo competência para implantar resoluções alternativas, bem como capacidade crítica, reflexiva e criativa, utilizando-se de novos conhecimentos para promover e antecipar as transformações organizacionais; Articulador: que articule os processos de comunicação e relacionamentos internos e externos, bem como em transações internacionais (Bíscoli & Lotte, 2006, p. 160).

Com isso, o que se observa é que a comunicação está presente em diferentes espaços do dia a dia de um Secretário Executivo, visto que nas organizações ele atua como um elo entre o alto escalão e os demais setores das empresas.

Ao perceber esses diferentes campos de atuação (Relações Públicas e Secretariado Executivo) podem-se vislumbrar algumas semelhanças e complementaridades das atividades desenvolvidas por cada um desses colaboradores. Sabendo disso, no próximo tópico buscam-se evidenciar as possíveis interfaces de atuação entre as duas profissões, com base nas DCNs e em referenciais teóricos.

4 ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES COLETADAS

4.1 AS INTERFACES DE ATUAÇÃO ENTRE RELAÇÕES PÚBLICAS E SECRETARIADO EXECUTIVO

Nos estudos existentes sobre as similaridades e peculiaridades de atuação entre os profissionais de RP e SE, o que parece evidente é a necessidade de novas postulações sobre os campos de trabalho desses colaboradores, uma vez que “a ligação entre Secretariado Executivo e Relações Públicas, ainda é canalizada de forma muito generalista” (Leite, 2010, p. 7).

Com base nas DCNs para os cursos de Relações Públicas e Secretariado Executivo foi possível mapear algumas interfaces de atuação entre esses profissionais, a saber: a) atuação pautada nas transformações tecnológicas; b) inserção no ambiente estratégico das organizações; c) agir com base na utilização da comunicação assertiva e, finalmente, d) exercício profissional entendido como complementar, pois possibilita um assessoramento efetivo para a tomada de decisão por parte do alto escalão organizacional.

No que diz respeito à *atuação pautada nas transformações tecnológicas*, as Diretrizes Curriculares Nacionais para o Secretariado Executivo, em seu artigo 4º, itens XI e XII, estabelecem que após a conclusão do curso ele deva estar apto para o trabalho e apresentar as seguintes características: “capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos; eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações” (Brasil, 2005). Já no que se relaciona ao profissional de RP as DCNs, artigo 4º, item III, esclarece que o egresso da graduação deve possuir, dentre outras características, a de “compreensão das problemáticas contemporâneas, decorrentes da globalização, das tecnologias de informação e da comunicação e do desenvolvimento sustentável necessária ao planejamento de relações públicas” (Brasil, 2013).

Sobre o agir *estrategicamente nas organizações*, as DCNs de SE, artigo 3º, referencia que o perfil desejado é de um profissional “com capacidade e aptidão para compreender as questões que envolvam sólidos domínios científicos, acadêmicos, tecnológicos e estratégicos, específicos de seu campo de atuação [...]” (Brasil, 2005). Ao passo que a legislação de RP também menciona em seu § 1º, item I, que o profissional seja capaz de atuar “nas áreas de comunicação nas organizações públicas, privadas e do terceiro setor, por meio do estabelecimento de políticas, estratégias e



instrumentos de comunicação e relacionamento” (Brasil, 2013). Nas palavras de Ferrari (2003, p. 2), a estratégia é indispensável na atuação do RP, pois pode proporcionar “a garantia da qualidade do relacionamento da organização com seus públicos e para a criação de valores a serem incorporados pelos funcionários, clientes, fornecedores e acionistas, que resultem, entre outras vantagens, na maximização de seus negócios”.

Ao se pensar num exercício profissional pautado na *comunicação assertiva*, inicialmente, parece importante apresentar a definição do termo. Nesse sentido, Gelis Filho e Blikstein (2013, p. 30) salientam que ela é uma ferramenta que foi desenvolvida nos Estados Unidos e “procura diferenciar os estilos de comunicação (agressivo, passivo, agressivo-passivo – considerados indesejáveis – e respeitoso-assertivo – considerado o ideal), visando aplicá-los de modo a melhorar e otimizar o diálogo”.

Assim, por estarem num ambiente de trabalho, no qual diferentes *performances* poderão ser exigidas desses profissionais, uma comunicação assertiva fará a diferença na manutenção ou perda de clientes. Verificando as legislações, para o Secretário Executivo, as DCNs, artigo 4º, item VII, prevê: “receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia” (Brasil, 2005). Já na Resolução nº 2 do MEC, para o RP, lê-se no artigo 4º, item V: “capacidade de liderança, negociação, tomada de decisão e visão empreendedora” (Brasil, 2013).

Finalmente, por atuarem no âmbito da assessoria, as *atividades desses profissionais são vistas como complementares*, já que possibilitam um efetivo acompanhamento das demandas empresariais contribuindo, assim, para a tomada de decisão por parte do alto escalão organizacional. No que diz respeito à colaboração no espaço do trabalho, a Resolução nº 3, para os cursos de Secretariado Executivo, diz em seu item X, que este profissional deverá agir visando a “gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais” (Brasil, 2005). No plano das Relações Públicas, a legislação estabelece que o profissional deva estar apto para desenvolver dentre outras atividades a “organização de eventos, cerimonial e protocolo” (Brasil, 2013).

Após destacarmos as possíveis interfaces de atuação entre as profissões analisadas, elencaremos, no próximo tópico, as considerações finais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao evidenciar as possíveis interfaces de atuação entre Relações Públicas e Secretariado Executivo, destacadas no desenvolver deste estudo, foi possível perceber que ambos procuram direcionar seus esforços de trabalho, no processo de desenvolvimento da comunicação organizacional, de maneira a torná-la elemento de maior impacto nas relações comunicacionais. O exercício profissional pautado no labor em equipe, no cuidado com a linguagem e na potencialização das organizações frente ao concorrido mercado pode ser um diferencial de empregabilidade para esses trabalhadores.

A atuação pautada nas transformações tecnológicas possibilitará aos profissionais de RP e SE estarem atualizados sobre as novas tecnologias, já que elas “sempre vão provocar mudanças no ambiente social da organização e é difícil imaginar alguma inovação tecnológica que possa ser introduzida na empresa sem provocar algum efeito” (Gonçalves, 1994, p. 64). No contexto globalizado que as organizações estão inseridas, esta interface se mostra intimamente relacionada ao perfil dessas duas profissões tendo em vista que atuam em posições de ligação entre os diferentes públicos que elas possuem.

Ao se inserirem no ambiente estratégico das organizações, esses colaboradores terão pela frente desafios específicos de sobrevivência, uma vez que trabalharão sobre pressão, num espaço de constantes exigências por parte das autarquias. Além do mais, “a administração estratégica está alicerçada em uma multiplicidade de fatores, como filosofia de ação administrativa, estilo gerencial, crenças, valores, posturas éticas e padrões de comportamento organizacional [...]” (Toledo & Fortes, 1989, p. 6). Dessa forma, acredita-se que caso atuem de modo estratégico, esses profissionais maximizarão as potencialidades das empresas, aumentando a competitividade e proporcionando maiores lucros.

Pontes (2005, p. 43) destaca que “no ambiente organizacional a assertividade passa a desempenhar um papel fundamental para a clareza e agilidade do processo de comunicação, criando benefícios diretos na implementação das decisões”. Neste entendimento, um agir pautado na utilização da comunicação assertiva mostra-se importante para esses profissionais, a medida que os relacionamentos da atualidade estão cada vez mais carregados de subjetividades, o que exige deles atuações embasadas no cuidado com a linguagem e com a manutenção dos diferentes públicos das organizações.



O entendimento do trabalho de Relações Públicas e Secretariado Executivo enquanto complementares pode possibilitar um assessoramento efetivo junto ao alto escalão das empresas e, evidentemente, na concretização de informações suficientes e fidedignas para uma correta tomada de decisão.

A finalização deste trabalho não encerra as discussões sobre as Relações Públicas e o Secretariado Executivo. Ademais, como toda e qualquer pesquisa, ele possui sua limitação e, nesse caso, abre caminho para novas investigações que procurem colocar em pauta as singularidades e peculiaridades dessas profissões. Aliás, pensamos que seja oportuno, por exemplo, discutir de que forma se dá a construção do conhecimento nesses dois campos profissionais.

REFERÊNCIAS

- Artico, J. A. (2013). O Secretário Executivo com perfil de Relações Públicas. *Revista de Gestão e Secretariado*, 4 (1), 126-138. Recuperado em 15 dezembro, 2014, de <http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/90#.VLvaq8JdV1Y>
- Bíscoli, F. R. V. & Lotte, R. I. (2006). Reflexões teóricas sobre a importância da comunicação na profissão de secretariado executivo. *Revista Expectativa: Secretariado Executivo*, 5 (5), 157-172. Recuperado em 15 dezembro, 2014, de <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/91>
- Brasil (2005). Resolução n. 3, de 23 de junho de 2005. Brasília. Recuperado em 15 dez. 2014 de.
- Brasil (2013). Diretrizes Curriculares nacionais para os cursos de relações públicas. Resolução nº 02, de 27 de setembro de 2013. Brasília. Recuperado em 15 dez. 2014 de..
- Bruyne, P.; Herman, J. & Schoutheete, M. (1991). *Dinâmica da pesquisa em Ciências Sociais: os polos da prática metodológica*. Rio de Janeiro: Livraria Francisco Alves.
- Cardoso, O. O. (2006) Comunicação empresarial *versus* comunicação organizacional: novos desafios teóricos. *RAP*, 40 (6), 1123-1144. Recuperado em 15 dezembro, 2014, de <http://www.scielo.br/pdf/rap/v40n6/10.pdf>
- Ferrari, M. A. (2003, setembro). Relações Públicas e a sua função estratégica. *Anais do Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação*, Belo Horizonte, MG, Brasil, 15.
- Fonseca, J. J. S. (2002). *Metodologia da pesquisa científica*. [Apostila] Fortaleza: UEC.
- França, F. (2003). Subsídios para o estudo do conceito de relações públicas no Brasil. *Comunicação & Sociedade*. Póscom-Umesp, 24 (39), 127-154. Recuperado em 20 dezembro, 2014, de http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/cs_umesp/article/viewFile/141/101



- Gelis Filho, A. & Blikstein, I. (2013). Comunicação assertiva e o relacionamento nas empresas. *GVExecutivo*, 12 (2), 28-31. Recuperado em 14 janeiro 14, 2015, de http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/gv_v12n2_28-311.pdf
- Gonçalves, J. E. L. (1994) Os impactos das novas tecnologias nas empresas prestadoras de serviços. *Revista de Administração de Empresas*, 34 (1), 63-81. Recuperado em 15 janeiro, 2015, de <http://www.scielo.br/pdf/rae/v34n1/a08v34n1>
- Grunig, J. E. (2003). A função das relações públicas na administração e sua contribuição para a efetividade organizacional e societal. Trad. de John Franklin Arce. *Comunicação & Sociedade*. Póscom-Umesp, 24 (39), 67-92. Recuperado em 15 janeiro, 2015, de <http://www.sinprorp.org.br/clipping/2007/artigogruning.pdf>
- Iasbeck, L. C. (2009). Relações Públicas e Comunicação Organizacional: o lugar do texto e do contexto. *Organicom*, 6 (10/11), 102-108. Recuperado em 15 janeiro, 2015, de http://www.eca.usp.br/departam/crp/cursos/posgrad/gestcorp/organicom/re_vista10-11/102.pdf
- Kunsch, M. M. K. (1999) A pesquisa acadêmico-científica no campo das Relações Públicas e da comunicação organizacional no Brasil. In: _____. Vinte anos de ciências da comunicação no Brasil. Santos: Universidade Santa Cecília.
- Kunsch, M. M. K. (2006) Gestão das Relações Públicas na contemporaneidade e a sua institucionalização profissional e acadêmica no Brasil. *Organicom*, 3 (5), 30-61. Recuperado em 15 janeiro, 2015, de <http://revistaorganicom.org.br/sistema/index.php/organicom/article/view/70>.
- Lei n. 5.377, de 11 de dezembro de 1976 (1976). Disciplina a Profissão de Relações Públicas e dá outras providências. *Diário Oficial da União*. Brasília, DF: Presidência da República.
- Lei n. 7.377, de 30 de setembro de 1985 (1985). Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências. *Diário Oficial da União*. Brasília, DF: Presidência da República.
- Lei n. 9.261, de 10 de janeiro de 1996 (1996). Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o caput do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei 7.377, de 30 de setembro de 1985. *Diário Oficial da União*. Brasília, DF: Presidência da República.
- Leite, G. A. (2010, junho) As Relações Públicas no Secretariado Executivo. *Anais do Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste*, Campina Grande, PB, Brasil, 10.
- Mattar, F. N. (1999). *Pesquisa de Marketing* (5a ed.). São Paulo: Atlas.
- Minayo, M. C. S. (org.) (2001). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis: Vozes.
- Nonato Júnior, R., (2008, maio). Epistemologia do Secretariado Executivo: por uma teoria do conhecimento em Secretariado. *Anais do Congresso Nacional de Secretariado*, Brasília, DF, Brasil, 12.

- Oliveira, A. A. (2008). Relações Públicas no Brasil: a teorização das práticas. *Revista Anagrama*, 1 (4), 1-16. Recuperado em 20 dezembro, 2014, de http://www.usp.br/anagrama/Oliveira_Relacoespublicas.pdf
- Oliveira, P. R. N. O. (2010). O profissional de relações públicas no ambiente corporativo global. *Organicom*, 7 (13), 26-33. Recuperado em 20 dezembro, 2014, de <http://revistaorganicom.org.br/sistema/index.php/organicom/article/view/311/358>
- Polit, D. F.; Beck, C. T. & Hungler, B. P. (2004) *Fundamentos de pesquisa em enfermagem: métodos, avaliação e utilização* (5a ed.). Trad. de Ana Thorell. Porto Alegre: Artmed.
- Pontes, M. L. M. (2005). *Comunicação e assertividade na Cravil no período de setembro a dezembro de 2003*. Dissertação de Mestrado, Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, SC, Brasil. Disponível em http://www.tede.udesc.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=49
- Resolução nº 2, de 27 de setembro de 2013 (2013). Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de graduação em Relações Públicas. *Diário Oficial da União*. Brasília, DF: Ministério da Educação.
- Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005 (2005). Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. *Diário Oficial da União*. Brasília: Ministério da Educação.
- Sabino, R. F. & Marchelli, P. S. (2009). O debate teórico-metodológico no campo do secretariado: pluralismos e singularidades. *Cadernos Ebape.BR*, 7 (4), 617-621. Recuperado em 20 dezembro, 2014, de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512009000400006
- Sabino, R. F. & Rocha, F. G. (2004). *Secretariado: do escriba ao web writer*. Rio de Janeiro: Brasport.
- Scroferneker, C. M. A. (2006). Trajetórias teórico-conceituais da Comunicação Organizacional. *Revista Famecos*, (31). Recuperado em 20 dezembro, 2014, de <http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/famecos/article/viewFile/1110/832>
- Strauss, A. & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: techniques and procedures for developing Grounded Theory*. 2 nd. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Toledo, G. L. & Fortes, W. G. (1989) .Relações Públicas e Marketing: uma abordagem estratégica. *Revista de Administração*, 24 (3), 3-10. Recuperado em 20 dezembro, 2014, de <http://www.portal-rp.com.br/bibliotecavirtual/relacoespublicas/teoriaseconceitos/0271.pdf>
- Torquato, F. G. T. R. (1985). *Marketing político e governamental: um roteiro para campanhas políticas e estratégias de comunicação*. São Paulo: Summus.
- _____. (2002) *Tratado de comunicação organizacional e política*. São Paulo: Pioneira Thompson Learning.
- Triviños, A. N. S. (1987). *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas.



Vergara, S. C. (2000). *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas.

Weber, M. H. (2009). Comunicação Organizacional, a síntese. Relações Públicas, a gestão estratégica. *Organicom – Edição Especial*, 6 (10/11), 70-75. Recuperado em 20 dezembro, 2014, de http://www.eca.usp.br/departam/crp/cursos/posgrad/gestcorp/organicom/re_vista10-11/70.pdf

Werner, A. & Oliveira, V. S. (n.d.) *Relações Públicas e Secretariado Executivo: uma parceria de sucesso*. Recuperado em 20 dezembro, 2014, de http://ava.grupouninter.com.br/tead/hyperibook/CCDD/Relacoes_Publicas/

