



Revista de Gestão e Secretariado

E-ISSN: 2178-9010

gestoreditorial@revistagesec.org.br

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

Monteiro, Caroline; Cecatto, Quelli Cristina; Oliveira Gardin, Daniela Do Amaral
O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E A RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL: A IMPORTÂNCIA DA ASSESSORIA EXECUTIVA
Revista de Gestão e Secretariado, vol. 6, núm. 2, mayo-agosto, 2015, pp. 134-157
Sindicato das Secretárias(os) do Estado de São Paulo
São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=435643524007>

- 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



**O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E A RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL: A IMPORTÂNCIA DA ASSESSORIA EXECUTIVA**

**THE EXECUTIVE SECRETARIAL PROFESSIONAL AND ENVIRONMENTAL
RESPONSIBILITY: THE IMPORTANCE OF THE EXECUTIVE ASSISTANCE**

Caroline Monteiro

Mestranda pela Universidade Estadual do Centro-Oeste, UNICENTRO, Brasil

Professora pela Universidade Estadual do Centro-Oeste, UNICENTRO, Brasil

E-mail: kcarolmonteiro@gmail.com

Quelli Cristina Cecatto

Graduanda pela Universidade Estadual do Centro-Oeste, UNICENTRO, Brasil

E-mail: quellicecatto_cristina@hotmail.com

Daniela Do Amaral Oliveira Gardin

Mestre pela Universidade Estadual de Londrina, UEL, Brasil

Professora pela Universidade Estadual do Centro-Oeste, UNICENTRO, Brasil

E-mail: dany.amaral@gmail.com

Data de recebimento do artigo: 13/04/2015

Data de aceite do artigo: 29/06/2015

O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E A RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL: A IMPORTÂNCIA DA ASSESSORIA EXECUTIVA

RESUMO

Nas últimas décadas a responsabilidade socioambiental vem conquistando um espaço, cada vez mais evidente, na sociedade e; por isso, faz-se necessária a atuação de um profissional que esteja interligado com toda a organização. Este artigo teve como objetivo geral verificar como o profissional de Secretariado Executivo, com seu conhecimento interdisciplinar, pode contribuir nas atividades relacionadas à responsabilidade socioambiental empresarial. Quanto à metodologia, este estudo utilizou a pesquisa descritiva e a abordagem qualitativa com suporte quantitativo devido à aplicação de questionários. O público-alvo desta pesquisa é composto pelos egressos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Centro Oeste - Unicentro. Os resultados apontam que existe um comprometimento dos profissionais de secretariado na realização das atividades socioambientais organizacionais. Diante disso, pode-se afirmar que o secretário executivo possui um papel fundamental, neste cenário, por estar sempre envolvido ou próximo às decisões da empresa enfatizando, assim, a importância da assessoria executiva.

Palavras-chave: Responsabilidade socioambiental. Secretariado Executivo. Assessoria.

THE EXECUTIVE SECRETARIAL PROFESSIONAL AND ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY: THE IMPORTANCE OF THE EXECUTIVE ASSISTANCE

ABSTRACT

In recent decades, corporate environmental responsibility has gained a space increasingly evident in society and; therefore, the work of a professional who is interconnected with the entire organization is necessary. This article aimed to verify how the Executive Secretariat professional with his/her interdisciplinary knowledge can contribute in areas related to corporate social responsibility activities. Concerning the methodology, this study used a descriptive and qualitative approach with quantitative support due to the use of questionnaires. The target audience for this research consists of students who graduated from the Executive Secretary course at Universidade Estadual do Centro-oeste - Unicentro. The results indicate that there is a commitment by the secretariat professional in carrying out organizational social and environmental activities. Thus, it can be argued that the executive secretary has a key role in this scenario by being involved or close to business decisions thus emphasizing the importance of executive assistance.

Keywords: Social Responsibility. Executive Secretariat. Assistance.

1 INTRODUÇÃO

Mudanças significativas na gestão dos negócios vêm ocorrendo, nas últimas décadas. Novas práticas administrativas e gerenciais têm surgido em consequência da busca pela produtividade, qualidade e satisfação do cliente e, também, como resultado da preocupação com o meio ambiente. E, tanto a busca pela excelência empresarial quanto a preocupação com o consumidor e com o futuro do planeta têm ocasionado transformações significativas para os mercados e, conseqüentemente, para a atuação dos profissionais que nela estão inseridos (Cardoso, 2006).

A preocupação das empresas em aderir a um comportamento responsável frente aos problemas sociais, nos dias atuais, é crescente. As organizações estão sendo motivadas e influenciadas a melhorar o ambiente em que estão inseridas, devido a maior percepção da sociedade para com os problemas sociais e ambientais, visando oferecer produtos e/ou serviços de qualidade, ou seja, sem que estes prejudiquem o meio ambiente e as pessoas que o cercam (Voss & Angnes, 2009).

Reis e Medeiros (2007) apontam duas razões para as organizações incorporarem essa conduta em sua gestão de negócios: não conseguir permanecer indiferente diante da gravidade dos problemas sociais, colaborando assim para um melhor bem-estar da sociedade e do planeta; ou apenas interesses econômicos e particulares de sustentabilidade do seu negócio.

Observa-se que, atualmente, os “impactos da poluição ambiental e outros aspectos relacionados à responsabilidade social, tais como trabalho infantil, trabalho forçado, saúde e segurança, começam a pesar na decisão de compra dos consumidores” (Sertek, 2006, p. 39).

Segundo Veloso (2005, p. 3) “A preocupação com princípios éticos, valores morais e um conceito abrangente de cultura é necessária para que se estabeleçam critérios e parâmetros adequados para atividades empresariais socialmente responsáveis”. A responsabilidade social precisa ser assumida como um compromisso das empresas, em que suas atitudes e decisões estejam fundamentadas nos princípios morais antes de quaisquer interesses privados, sendo um importante agente de desenvolvimento humano e social (Reis & Medeiros, 2007).

Os consumidores, nos dias de hoje, estão se tornando, cada vez mais, exigentes e na hora da compra, além de avaliarem preço, qualidade e condições de pagamento, também analisam se o produto ou serviço é produzido de maneira sustentável. Por este motivo, a organização necessita de profissionais competentes para que resultados satisfatórios sejam alcançados.

Sendo assim, este estudo buscou evidenciar como as questões socioambientais vêm ganhando destaque em nível global nas organizações, e como é essencial adotá-las para ser uma

empresa socialmente responsável, almejando transmitir uma boa imagem tanto aos fornecedores quanto aos consumidores. Pesquisaram-se egressos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Centro-oeste (Unicentro). Foi apresentado o seguinte questionamento de pesquisa: Qual a contribuição do profissional de Secretariado Executivo nas atividades relacionadas à responsabilidade socioambiental?

O Secretário Executivo como um profissional interligado com o dia a dia da organização, sendo gestor da informação, administrando processos e facilitando a tomada de decisões (Neiva & D'Elia, 2009) demonstra aptidão para desempenhar distintas funções, por isso, acredita-se na relevância do conhecimento do secretário sobre esse tema. Corroborando a afirmativa, Neiva e D'Elia (2009, p. 30) relatam ser competências do secretário executivo:

Sua percepção do ambiente, das pessoas, dos códigos ditos e daqueles implícitos na linguagem não verbal, o equilíbrio emocional, a visão da empresa como um todo, a criatividade na relação personalizada com o cliente, tudo isto facilitará o dia a dia com o executivo, colegas, clientes e fornecedores.

Nessa perspectiva, o objetivo geral da pesquisa foi o de verificar como o profissional de Secretariado Executivo, com seu conhecimento interdisciplinar, pode contribuir nas atividades relacionadas à responsabilidade socioambiental. Os objetivos específicos foram os seguintes: a) analisar o perfil do profissional de Secretariado Executivo; b) descrever a contribuição e importância da atuação de um profissional de Secretariado Executivo dentro da organização; c) identificar as principais competências relacionadas ao conhecimento do profissional de Secretariado Executivo em relação à responsabilidade socioambiental da empresa; d) avaliar a expansão da possibilidade de mais um campo de atuação, ao profissional de Secretariado Executivo, para desempenhar suas atividades na empresa com o intuito de facilitar e cooperar com mudanças.

O número de indivíduos e/ou atividades nas organizações que possuem ligação, tanto direta quanto indiretamente, às funções administrativas realizadas pelo profissional de Secretariado Executivo é grande, e essa diversidade permite explorar mais um campo de atuação a este profissional. Para tanto, este estudo possui como finalidade evidenciar que dentro das organizações o secretário executivo vem conquistando seu espaço por sua capacidade, competência, conhecimento obtido na graduação e pelo seu trabalho realizado na estrutura administrativa das empresas. Ademais, demonstra capacidade para atuar em diversas áreas organizacionais, devido ao fato de o curso possuir uma grade curricular interdisciplinar.

A crescente preocupação das organizações com o ambiente em que estão inseridas oferecerá ganho não somente empresarial, mas sim de todos os elementos que a cercam: sociedade,

fornecedores e clientes. Pesquisas realizadas nesta área contribuem para mostrar às organizações que elas precisam se manter atentas não somente com sua lucratividade, mas também com os possíveis impactos que podem ser gerados (produtos e/ou serviços por ela produzidos e/ou oferecidos) sobre o ambiente e a sociedade. O tema abordado justifica-se pelo fato de ser uma área ainda pouco explorada - na área secretarial -, podendo adicionar conhecimentos às pesquisas relacionadas aos estudos de secretariado executivo que vem ocupando um espaço mais evidenciado na estrutura organizacional.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Apresenta-se, nesta seção, a fundamentação teórica desta pesquisa que aborda, respectivamente, a responsabilidade socioambiental, a profissão de secretário executivo, a gestão da informação e a assessoria executiva.

2.1 RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Os valores ligados ao desenvolvimento sustentável e ao respeito às políticas ambientais têm sido institucionalizados, na contemporaneidade, pela mídia, pelos movimentos sociais e ambientalistas e, também, pelos governos (Barbieri; Andreasi & Vasconcelos, 2010).

A conscientização social e o crescente nível de informação que a sociedade vem adquirindo, atualmente, é uma peça importante nas modificações no comportamento organizacional; visto que, no decorrer dos anos, as exigências atribuídas às organizações são maiores gerando, desse modo, um novo posicionamento no meio em que a empresa se encontra inserida (Carvalho, 2011).

Observa-se que as pressões para que as empresas melhorem seu desempenho social e ambiental tornam-se cada vez mais frequentes. Essas pressões se manifestam por meio do aumento de normas e padrões técnicos; pressões da sociedade civil e dos meios de comunicação; resultantes das exigências dos consumidores que se vem tornando, cada vez mais, seletivos (Dias, 2012). Nessa perspectiva, a responsabilidade socioambiental das organizações tem sua preocupação voltada à adaptação de produtos, serviços, instalações e operações da empresa aos princípios e aos valores ético-sociais (Sertek, 2006).

A responsabilidade social é um conjunto de ideias e práticas da organização que fazem parte de sua estratégia e que tem como objetivo evitar prejuízos e/ou gerar benefícios para todas as partes interessadas (*stakeholders*) na atividade da empresa (consumidores, empregados, acionistas, comunidade local, meio ambiente etc), adotando métodos racionais

para atingir esses fins e que devem resultar em benefícios tanto para a organização quanto para a sociedade (Dias, 2012).

Por isso, a temática sobre responsabilidade socioambiental vem adquirindo força e espaço na sociedade e nas empresas. Adotar essa conduta, além da conquista de novos clientes, proporcionará às organizações a satisfação de contribuir, por meio de seus serviços, para a origem de um ambiente melhor que gere maior credibilidade e qualidade para seus produtos.

Para o Instituto Ethos (2014):

[...] é a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais.

Entende-se que a responsabilidade socioambiental relaciona-se com a preocupação e a intervenção da organização para com o impacto ambiental e social que seus serviços e/ ou produtos ocasionaram a sociedade; e, parte desta conscientização em relação à responsabilidade social, dá-se pelo fato de que muitos consumidores analisam primeiramente se os produtos são produzidos de forma sustentável, o que os induz à compra.

De acordo com Alencastro (2010) uma empresa, para competir no mercado nacional e mundial precisa promover uma sólida reputação de comportamento ético e responsabilidade social, pois a reputação é levada muito em consideração, pois, o impacto do desenvolvimento tecnológico e a crescente globalização da economia juntamente com as grandes transformações no âmbito organizacional estão exigindo das empresas nova postura frente às mudanças (Cielo, 2004).

Os consumidores exigem produtos de qualidade por um preço equitativo e possuem a consciência a respeito do comportamento da organização em relação às práticas sociais, ou seja, trata-se de uma exigência a ser implantada pelas empresas e, ao mesmo tempo, é vista como um diferencial pelos consumidores.

As organizações podem descobrir os benefícios de ser socialmente responsáveis ao voltar suas preocupações ao ambiente social no qual estão inseridas. Dessa maneira, a responsabilidade socioambiental coloca-se como uma ferramenta positiva, tanto para as organizações quanto para a sociedade, tornando-se um importante elemento responsável pela identificação, prevenção e correção das consequências indesejadas que acompanham as atividades empresariais e sua repercussão. Envolve um comportamento ético e responsável em que as empresas assumem, de

maneira voluntária, tornando-se responsáveis pelos impactos que originam nas suas atuações (Dias, 2012).

Bernardino e Nunes (2014) afirmam que “as organizações devem, inclusive, centrar-se no seu público interno para sistematizar os objetivos acerca da responsabilidade social corporativa”. E, para auxiliar e assessorar o executivo, no processo decisório é necessária a atuação de um profissional eficiente, que esteja interligado com toda a organização e que possua o conhecimento da importância das atividades relacionadas à responsabilidade socioambiental.

Sendo assim, apresenta-se uma breve explanação sobre a profissão de Secretário Executivo relacionando as competências deste profissional às habilidades necessárias no ambiente organizacional atual.

2.2 A PROFISSÃO DE SECRETÁRIO EXECUTIVO

A profissão de Secretário Executivo passou por diversas transformações até alcançar o patamar atual. As funções do secretário resumiam-se, basicamente, a atividades operacionais como: datilografia, taquigrafia, organização de arquivos e atendimento telefônico (Ribeiro, 2005). Paulatinamente, tais características foram substituídas por excelência profissional, competência, cultura e aperfeiçoamento contínuo. Desde então, o empresário descobriu em seu quadro de funcionários um profissional com formação voltada para o conhecimento técnico, habilidades gerenciais, além de primar pela eficiência, criatividade e produtividade (Sabino & Rocha, 2004).

Atualmente, o profissional de secretariado deve possuir um perfil composto por visão abrangente, habilidade no trabalho em equipe e, principalmente, precisa conhecer a empresa como um todo. Assim, exige-se um perfil multifuncional para que o profissional esteja preparado para adaptar-se às mudanças (Campos; Warpechoski & Bassani, 2004).

Nessa perspectiva, o secretário executivo possui responsabilidade de desenvolver e aprimorar características que compõem o seu perfil, como flexibilidade, criatividade, liderança, dinamismo, iniciativa, eficiência, descrição, cooperativismo, ética, paciência, comprometimento e tomada de decisão (Bortolotto & Willers, 2004).

É um profissional capacitado para atuar em diversas áreas organizacionais, por ser capaz de identificar oportunidades de melhoria contínua da organização por meio do acompanhamento do sistema de comunicação interna e externa da empresa, planejamento e controle de documentação, registros e auditorias internas podendo, assim, facilitar e identificar ações preventivas e corretivas e assegurar o sucesso da organização (Mascarenhas; Sepulveda & D’Assumpção, 2011).

O secretário executivo está interligado com o dia a dia da organização, sendo gestor de informação, administrando processos e facilitando a tomada de decisões. Além disso, está incumbido a este profissional gerar resultados, por meio do monitoramento, consulta e coordenação dos fatores organizacionais que estão à sua volta (Neiva & D'Elia, 2009).

Mascarenhas; Sepulveda e D'Assumpção (2011, p. 190) relatam que:

Pela atuação do profissional de secretariado executivo, como mediador e usando os diversos sistemas de gestão é possível promover a satisfação e segurança dos clientes internos e externos, valorização das empresas a partir do incentivo profissional e ambiente de trabalho saudável na organização.

E, em relação ao tema responsabilidade socioambiental, observa-se que a atuação do profissional de secretariado executivo se refere a um importante papel, pois ele está envolvido e/ou próximo às decisões da empresa. Cabe a este profissional, interagir nas relações interpessoais por meio de sugestões e de colaboração na implantação de modificações administrativas sendo, assim, um agente facilitador na busca pela responsabilidade social em seu local de trabalho (Voss & Angnes, 2009).

Nesse cenário, observa-se que, dentre as atividades exercidas pelo secretário executivo está a de assessorar, por meio da gestão da informação, na intervenção das mudanças administrativas em prol da responsabilidade socioambiental empresarial.

2.3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A gestão da informação trata de uma junção sobre conceitos da gestão estratégica com as tecnologias da informação nas empresas, objetivando sistematizar e organizar o conhecimento, os dados e as informações (Montezano, 2009).

Segundo Nonato Júnior (2009) nada funciona sem o sistema de informação; nele, os dados são transformados em informação (com valor significativo atribuído ou agregado). Decorrentes disso, os resultados concretos são novos processos, equipamentos e estratégias que passam a funcionar como recursos da informação que interferem na prática dos profissionais, uma vez que lhes exige mais qualificação técnica, melhor controle emocional, otimização do padrão de qualidade, constante atualização teórica, grande atuação ética e ampla flexibilidade funcional.

Assim, as informações gerenciadas em Secretariado revelam um foco nas atividades de transição gerencial, troca constante e rápida de fontes de dados e domínios de atividades de natureza ampla, incluindo desde técnicas básicas de computação até gestão estratégica de

problemas. Em todo este processo, o foco da informação secretarial repousa sobre o objeto de estudo das Ciências da Assessoria (Nonato Júnior, 2009).

Dessa forma, o secretário executivo atua como um gestor de informação dentro da empresa por possuir conhecimento de todas as informações organizacionais, tanto internas quanto externas. E, nas atividades correlacionadas à responsabilidade socioambiental aplica seu conhecimento sobre gestão da informação, atuando como facilitador dos processos informacionais, almejando a consecução dos objetivos empresariais.

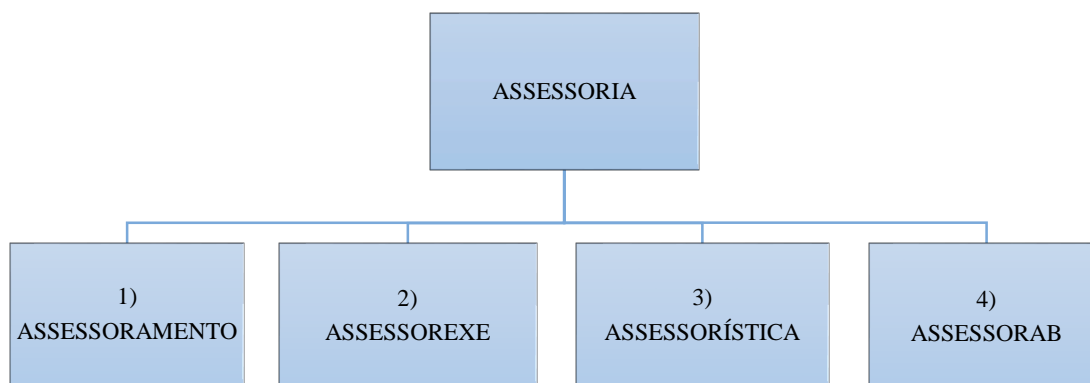
2.4 A ASSESSORIA EXECUTIVA

Toda atividade desempenhada necessita da assessoria, considerando que, um homem sozinho não consegue reunir e processar grande quantidade de informações num curto período de tempo. “Como o homem é um animal social, ele produz seu conhecimento em parceria, estando ora sendo assessorado por alguém e ora assessorando outras pessoas” (Nonato Júnior, 2009).

A assessoria acontece quando se faz algo com a ajuda de alguém, contribuindo com conhecimento ou auxiliando no tratamento das informações que podem ser transformadas em conhecimento (Caldas & Santos, 2012). Por isso, as assessorias se fazem presentes desde a gestão organizacional até as práticas dos trabalhos de campo (Nonato Júnior, 2009).

Para Nonato Júnior (2009) a organização do objeto de estudo das ciências da assessoria é feito em um foco central que está distribuído em quatro eixos básicos (Quadro 1):

Quadro 1 - Objeto de estudo das Ciências da Assessoria



Fonte: Adaptado de Nonato Júnior (2009).

Conforme Nonato Júnior (2009), os quatro eixos da ciência da assessoria podem ser assim subdivididos em:

Eixo 1: Assessoramento: (assessoria operacional – técnica e tática);

Eixo 2: Assessoria (assessoria executiva);

Eixo 3: Assessoria (assessoria intelectual);

Eixo 4: Assessoria (Assessoria aberta).

Como o foco desta pesquisa é a assessoria executiva o eixo explanado é o número 2: Assessoria.

O eixo de Assessoria caracteriza-se pelo estudo do conhecimento em Secretariado que está ligado às questões do trabalho de assessoria executiva empresarial, oficial ou gerencial autônoma. Os estudos desta área relatam a atuação do profissional de Secretariado como gestor do conhecimento no ambiente de trabalho, congregando os mais diversos conceitos que envolvem o fazer e o saber do secretário executivo em suas atividades de cunho gerencial (Nonato Júnior, 2009).

Nessa perspectiva, pode-se dizer que tal atividade está presente no cotidiano secretarial. Para Nonato Júnior (2009):

O trabalho empírico do profissional secretário é marcado pelo ato de assessorar, seja no âmbito operacional, tático, executivo, intelectual ou interdisciplinar. Desta forma, qualquer que seja a natureza da organização ou do grupo em que participe, o profissional secretário se destaca como assessor – interligando realidades, conhecimentos, pessoas, níveis hierárquicos ou inter-relacionais.

A assessoria executiva desempenhada pelo secretário executivo, nas empresas, refere-se, portanto, ao auxílio que este profissional presta à organização ao contribuir por meio de atitudes e iniciativas que almejem o desenvolvimento da organização. Ao relacionar assessoria executiva à responsabilidade socioambiental observa-se que é por meio dela que o secretário pode auxiliar o executivo no contexto de mudanças, no ambiente organizacional, para que as decisões tomadas sejam eficazes aliando, assim, à gestão da informação.

3 METODOLOGIA

Método de pesquisa é um “conjunto de técnicas que usamos em um estudo para obter uma resposta” (Mascarenhas, 2012, p. 36), ou seja, refere-se ao percurso que deve ser seguido para obter uma conclusão. O método utilizado, para o desenvolvimento desta pesquisa, foi o indutivo em que “a generalização deriva de observações de casos na realidade concreta” (Diehl & Tatim, 2004). Aqui, esse método foi empregado com a finalidade de verificar a importância da assessoria

executiva, desempenhada pelo profissional de secretariado, nas questões relacionadas à responsabilidade socioambiental.

Este artigo caracteriza-se como estudo de caso que, para Godoy (2010), é um problema de pesquisa que visa responder questões sobre processos e, também, questões de compreensão que buscam descrever e interpretar. O universo desta pesquisa é composto pelos egressos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Centro-oeste – Unicentro (graduados entre os anos de 2004 a 2013). Quanto ao tipo, esta pesquisa se classifica como descritiva, ou seja, “observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los” (Cervo; Bervian & Silva, 2007, p. 61); e permite a descrição de fatos sem interferências do pesquisador. A natureza descritiva foi utilizada para relatar a área de atuação do objeto pesquisado.

A abordagem de pesquisa selecionada foi a qualitativa que se presta a dar subsídio a “pesquisas cujo propósito está orientado pela necessidade de verificar hipóteses previamente formuladas e identificar a existência ou não de relações entre variáveis privilegiadas” (Lima, 2008). Este tipo de abordagem foi utilizado para verificar a contribuição do profissional de secretariado executivo nas atividades relacionadas à responsabilidade socioambiental, conforme a perspectiva dos envolvidos.

Como técnica de coleta de dados optou-se pela utilização de questionários. O questionário foi elaborado pelos autores deste artigo, com base no tema pesquisado. Primeiramente, um pré-teste foi aplicado, com três secretárias executivas, no início de setembro de 2014 para avaliar, em relação ao nível de clareza e objetividade, o conteúdo de cada questão proposta para que possíveis falhas na estrutura do instrumento de coleta de dados fossem identificadas e aprimoradas.

Para conseguir o endereço eletrônico dos egressos foi enviado um memorando à Divisão de Apoio ao Acadêmico (Diap) da Unicentro, por meio do Departamento de Secretariado Executivo, onde se realizou a solicitação da relação de egressos na Unicentro dos anos de 2004 a 2013 no curso de Secretariado Executivo, *campus* Santa Cruz (o curso de Secretariado Executivo está em atividade desde o mês de fevereiro do ano de 2001).

Conforme informações obtidas por meio da Divisão de Planejamento de Avaliação Institucional (Dirai) o número total de egressos é de 257 pessoas (dados disponíveis em <http://www.unicentro.br/dirai/>). A coleta de dados ocorreu via *e-mail*; entre os dias 24 de setembro e 4 de outubro de 2014, aplicou-se à amostra, um questionário *on-line*, via *Google Docs*. O número de pessoas que responderam foi igual a 51, o que corresponde a aproximadamente 20% do número total de egressos. Os questionários foram aplicados sem pretensão de identificar o autor das respostas e tiveram uma introdução explicativa para facilitar o preenchimento.

A primeira parte do questionário compreendeu a caracterização da amostra por meio da identificação do perfil dos egressos (gênero, idade e cidade em que reside) e a segunda parte do questionário foi dividida em sete perguntas; destas, seis objetivas e uma subjetiva. A Escala *Likert*, de cinco pontos, foi utilizada nas questões objetivas, que continham questões relacionadas às habilidades e competências do secretário executivo dentro da organização e às atividades por ele desenvolvidas, com as seguintes opções: “discordo totalmente”, “discordo”, “neutro”, “concordo” e “concordo plenamente”. Já a questão subjetiva visou identificar a percepção, dos respondentes, em relação à contribuição e à importância da atuação de um profissional de Secretariado Executivo nas atividades relacionadas à responsabilidade socioambiental.

Para análise dos dados o suporte quantitativo foi utilizado para interpretação dos dados e informações coletadas, por meio de gráficos, gerados no Excel e utilizados na tabulação dos questionários aplicados. E, para o tratamento das respostas da pergunta aberta inserida no questionário utilizou-se a abordagem qualitativa por meio da análise de conteúdo que visa identificar o que está sendo dito a respeito de determinado tema (Vergara, 2010). Conforme Lima e Olivio (2007, p. 54) “a adoção de análise de conteúdo contribui para o pesquisador ultrapassar o exercício da descrição e alcançar o nível da compreensão da realidade”. Sendo assim, pretendeu-se identificar a percepção, dos respondentes, sobre a contribuição e a importância da atuação de um profissional de secretariado executivo na responsabilidade socioambiental.

Dentre as limitações encontradas está o fato de que os resultados desta pesquisa não podem ser generalizados a outras Instituições de Ensino ou à classe secretarial, em geral. Todavia, este estudo apresenta contribuições relevantes ao entendimento do perfil secretarial no que tange à responsabilidade socioambiental.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção serão descritos os resultados da pesquisa, a partir dos dados obtidos neste estudo, iniciando-se pela apresentação dos dados relacionados ao perfil dos pesquisados e, na sequência, a abordagem referente à análise da atuação do profissional de secretariado executivo nas atividades relacionadas à responsabilidade socioambiental.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

A primeira parte do questionário compreendeu a identificação do perfil dos egressos, que compõe o universo desta pesquisa, em três perguntas. A questão 1 referiu-se ao gênero (gráfico 1) e a questão 2 (gráfico 2) à idade. Na amostra pesquisada, observa-se o predomínio do sexo feminino: 88% (45 pessoas) são mulheres enquanto apenas 12% (6 pessoas) são do sexo masculino. O público pode ser considerado jovem: 53% possuem entre 26 e 30 anos, 37% possuem idade superior a 31 anos e 20% possuem entre 20 e 25 anos.

Gráfico 1. Gênero

■ Masculino ■ Feminino



Gráfico 2. Idade

■ Entre 20 a 25 anos ■ Entre 26 e 30 anos ■ Acima de 31 anos



Fonte: Resultado da pesquisa (2014).

O terceiro questionamento indagou sobre a cidade onde os respondentes residiam no momento da resposta ao questionário. Verificou-se que tais egressos habitam em diferentes localidades do Brasil: Chapecó e Florianópolis (Santa Catarina), São Paulo (São Paulo), Sinop (Mato Grosso do Sul), e em diferentes cidades no estado do Paraná: Foz do Jordão, Guarapuava, Laranjeiras do Sul, Maringá, Marmeleiro e Pinhão.

Por meio da análise dos dados obtidos, pode-se dizer que o perfil geral dos egressos, que compõe a amostra desta pesquisa, do curso de Secretariado Executivo da Unicentro é formado por jovens, do sexo feminino, de 26 a 30 anos e que residem em diferentes estados do Brasil.

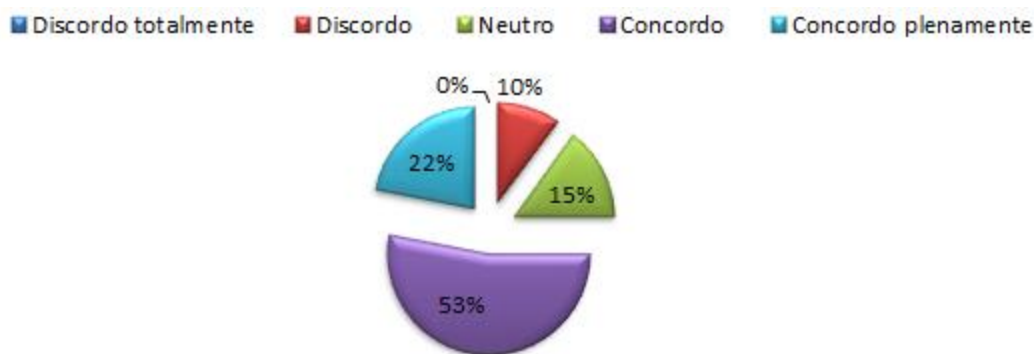
4.2 ANÁLISE DA ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NAS ATIVIDADES RELACIONADAS À RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

A segunda parte do questionário foi dividida em sete perguntas; destas, seis objetivas e uma descritiva. A primeira questão teve como finalidade identificar se as empresas em que os pesquisados trabalham adotam posturas socioambientais em sua gestão de negócios. O gráfico 3 demonstra que 75% das pessoas relataram que as empresas, em que fazem parte do quadro de colaboradores, incorporam medidas socioambientais: 53% escolheram a opção “concordo” e 22% optaram pela alternativa “concordo plenamente”.

Bernardino e Nunes (2014) expõem alguns fatores que têm impulsionado as empresas a aderirem à responsabilidade socioambiental como propósito: a melhoria da imagem institucional, a motivação da equipe de trabalho, ou ainda, o incentivo ao desenvolvimento social e econômico da sociedade.

Nota-se que, é crescente a conscientização das organizações frente a problemas relacionados à responsabilidade socioambiental empresarial ainda que muitas delas voltem sua preocupação somente para a lucratividade sem realmente preocupar-se com a sociedade e o meio ambiente.

Gráfico 3. Posturas socioambientais empresariais.



Fonte: Resultado da pesquisa (2014).

Pretendendo responder ao primeiro objetivo específico desta pesquisa (analisar o perfil do profissional de Secretariado Executivo), a segunda questão apresentou a seguinte afirmação: “A responsabilidade social empresarial só pode ser eficaz dentro da organização quando há em seu desenvolvimento um profissional competente e com habilidades necessárias desenvolvidas, para que resultados satisfatórios sejam alcançados, sendo este o Secretário Executivo”.

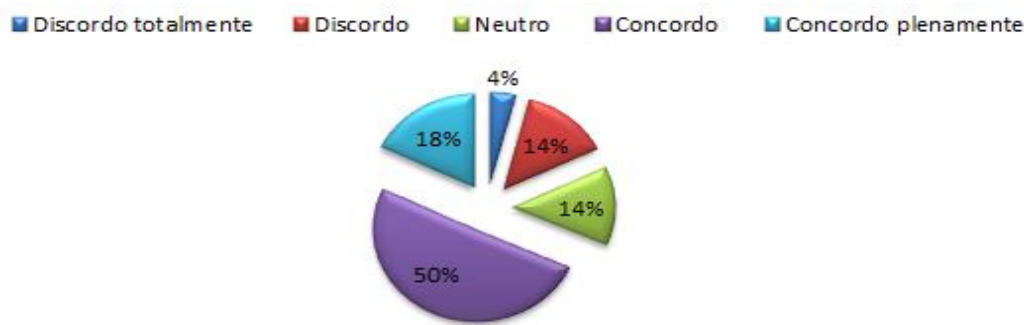
Em relação à frase analisada, sobre as habilidades e competências do secretário executivo, 50% dos pesquisados concordaram e 18% concordaram plenamente (gráfico 4) com a afirmativa apresentada. Corroborando esta assertiva, o Art. 4º da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, traz as principais atribuições dos secretários executivos:

I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II - assistência e assessoramento direto a executivos; III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; V - interpretação e sintetização de textos e documentos; VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro; VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa; VIII - registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas; IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia; X - conhecimentos protocolares (Brasil, 1985).

Por meio dos incisos II e III (assistência e assessoramento direto a executivos e coleta de informações para a consecução de objetivos e metas das empresas, respectivamente) pode-se inferir que o secretário executivo vem conquistando um espaço de destaque ao desenvolver suas atividades dentro da empresa, mostrando-se apto a atuar e contribuir em distintas áreas organizacionais.

Nesse sentido, Bernardino e Nunes (2014) afirmam que em decorrência das mudanças no perfil, o secretário executivo têm desempenhado atividades mais complexas e assertivas para a aquisição dos objetivos das empresas, por exemplo: a responsabilidade socioambiental. Sendo assim, mostra-se qualificado para garantir que todos os membros da organização trabalhem em prol dos objetivos da empresa visando, assim, a qualidade das ações desenvolvidas e a sustentabilidade do negócio.

Gráfico 4. A responsabilidade socioambiental empresarial e as habilidades e competências do Secretário Executivo dentro da organização.



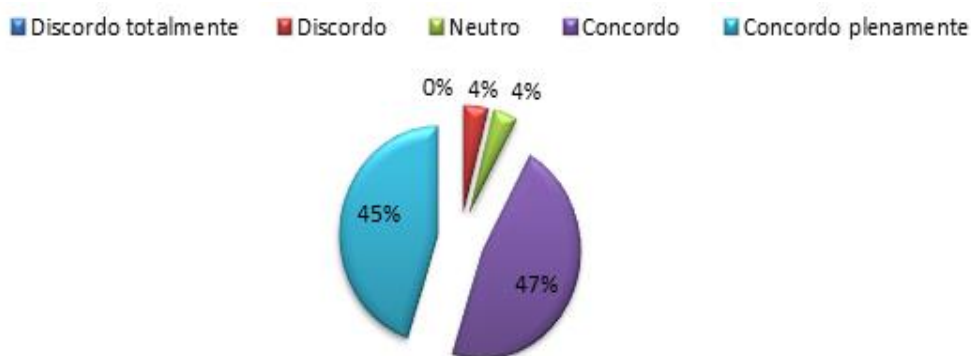
Fonte: Resultado da pesquisa (2014)

As questões de números 3 a 5 foram realizadas para responder ao segundo objetivo específico que foi descrever a contribuição e importância da atuação de um profissional de Secretariado Executivo dentro da organização.

Para tanto, a terceira questão abordou sobre a necessidade organizacional, de um agente facilitador na contribuição do processo decisório, indagando se os respondentes consideram fundamental o desenvolvimento das atividades de assessoria desempenhadas por um secretário executivo (gráfico 5).

Sobre essa temática, observa-se que 92% dos pesquisados concordam (47%) e/ou concordam plenamente (45%). Analisando os dados, pode se dizer, por meio desses resultados expressivos, que os egressos do curso de Secretariado Executivo da Unicentro possuem um perfil de comprometimento com os objetivos da empresa por possuírem capacidade de visualizar e resolver imprevistos de forma ampla, consciente e responsável. Tais características permitem que ele atue como facilitador de processos, assessorando de forma direta o gestor, conquistando resultados significativos e satisfação dos clientes (Mascarenhas; Sepulveda & D'Assumpção, 2011).

Gráfico 5. O secretário executivo como facilitador no processo decisório.



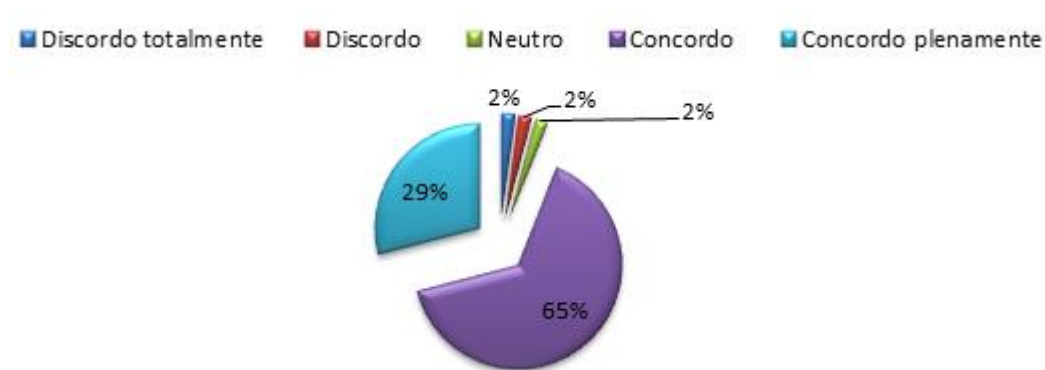
Fonte: Resultado da pesquisa (2014).

Questionados, na quarta pergunta, sobre a contribuição do profissional de secretariado, dentro da organização, em relação ao seu conhecimento sobre gestão da informação no desenvolvimento de atividades relacionadas à responsabilidade socioambiental, obtiveram-se os seguintes percentuais de respostas: 65% dos respondentes escolheram a opção “concordo” e 29% optaram pela escolha da alternativa “concordo plenamente”. (gráfico 6).

A constante troca de fontes de dados e domínios de atividades de natureza ampla fazem parte das informações gerenciadas pelo secretário executivo (Nonato Júnior, 2009). Nesse sentido,

pode-se inferir que a gestão da informação faz parte do cotidiano secretarial dos sujeitos de pesquisa que atuam como facilitadores dos processos informacionais.

Gráfico 6. O secretário executivo e a gestão da informação

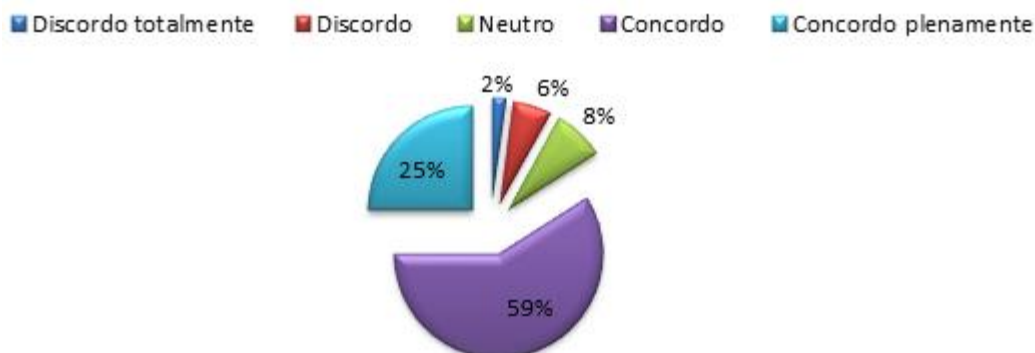


Fonte: Resultado da pesquisa (2014).

“No que diz respeito à responsabilidade social empresarial, o profissional de secretariado executivo possui um papel de grande importância por estar sempre envolvido e/ou próximo às decisões da empresa” foi a afirmação apresentada por meio da quinta questão. Os resultados (Gráfico 7) mostram que 59% dos respondentes concordam com esta afirmativa e 25% concordam plenamente.

O secretário executivo possui responsabilidade de desenvolver e aprimorar características que compõem seu perfil, como flexibilidade, criatividade, liderança, dinamismo, iniciativa, eficiência, descrição, cooperativismo, ética, paciência, comprometimento e tomada de decisão (Bortolotto & Willers, 2004). Sendo assim, torna-se elemento fundamental, como suporte às organizações, no processo decisório, pois, além de estar sempre próximo do centro das mudanças, em todas as organizações, a assessoria aos níveis decisórios exige do secretário aliar-se à empresa. E, nesse aspecto das mudanças, é essencial que seja o primeiro profissional a entendê-las e aceitá-las e, principalmente, atuar com um agente multiplicador (Neiva & D’Elia, p. 148, 2009).

Gráfico 7. O secretário executivo e o processo decisório



Fonte: Resultado da pesquisa (2014)

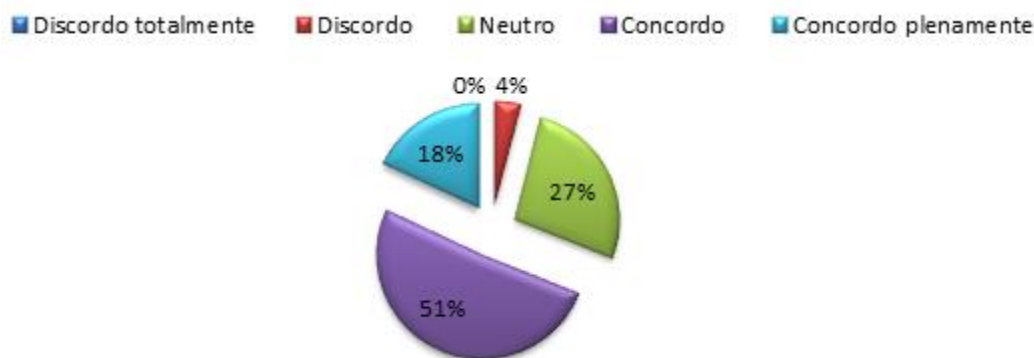
As questões 6 e 7 foram realizadas visando responder ao terceiro objetivo específico deste estudo: identificar as principais competências relacionadas ao conhecimento do profissional de Secretariado Executivo em relação à responsabilidade socioambiental da empresa.

Sendo assim, a questão número seis trouxe uma indagação referente à atuação dos profissionais de secretariado executivo: se eles têm conscientizado e/ou informado os colaboradores da empresa onde trabalham sobre a necessidade de atitudes relacionadas à responsabilidade socioambiental, enquanto formadores de opiniões e facilitadores dos processos de comunicação organizacionais. Conforme demonstrado, no gráfico 8, enquanto 57% dos respondentes concordaram, 27% permaneceram neutros. Apesar de um percentual significativo de respondentes afirmar que desempenham a conscientização, é necessário que todos os profissionais da classe, sem exceção, visualizem a necessidade do desempenho de tais atividades no cotidiano organizacional. Segundo Voss e Angnes (2009, p. 3):

Cabe aos profissionais de Secretariado Executivo, interagir nas relações empresariais através de sugestões, e de colaboração na implantação de mudanças administrativas, sendo um agente facilitador na busca pela responsabilidade social, em seu ambiente de trabalho. É necessário também que se realizem ações no intuito de conscientizar os colaboradores, para que o objetivo da organização seja alcançado, essa tarefa também pode ser delegada à secretaria, pois é capaz e apta para isso.

Nesta perspectiva, pode-se inferir que o profissional de secretariado possui a função de conscientizar os colaboradores da empresa atuando, assim, como gestor da informação organizacional.

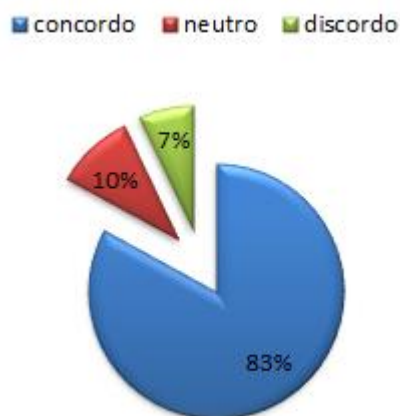
Gráfico 8. O secretário executivo e a conscientização e informação sobre atitudes relacionadas à responsabilidade socioambiental empresarial.



Fonte: Resultado da pesquisa (2014)

A sétima pergunta compreendeu uma questão subjetiva que visou identificar a percepção, dos respondentes, sobre a contribuição e a importância da atuação de um profissional de secretariado executivo nas atividades relacionadas à responsabilidade socioambiental empresarial. O Gráfico 8 apresenta os resultados obtidos por meio deste questionamento:

Gráfico 9. Contribuição e importância da atuação de um profissional de secretariado executivo na responsabilidade socioambiental.



Fonte: Resultado da pesquisa (2014)

Com base nos dados obtidos observa-se que o percentual é expressivo: enquanto 7% discordam e 10% permaneceram neutros, 83% afirmaram ser essencial a contribuição do secretário executivo no desenvolvimento destas tarefas.

Bernardino e Nunes (2014) afirmam que o secretário executivo possui em seu perfil qualidades como a multifuncionalidade, a conduta ética, a transparência, e outras competências, que

fazem dele uma peça fundamental para a coleta de informações com a finalidade de alcançar os objetivos e as metas das organizações, bem como a idealização e a aplicação de ações de responsabilidade socioambiental empresarial. Seguem algumas respostas, por meio de um quadro resumo (Quadro 3), elaboradas pelos sujeitos de pesquisa, que corroboram esta afirmação

Quadro 3. Síntese da percepção da amostra sobre a contribuição e a importância da atuação de um profissional de secretariado executivo na responsabilidade socioambiental

	OPINIÕES
Respondente 1	“Considero que o profissional de secretário executivo pode contribuir para a propagação e conscientização da responsabilidade social empresarial pelo fato de estar diretamente relacionado com gestão de informação em todos os setores da empresa estando hierarquicamente ligado a direção empresarial o que facilita levar até os gestores empresariais o conceito da importância e ganho que a empresa pode ter a partir de atitudes relacionadas à responsabilidade social”
Respondente 2	“Quando fala-se em responsabilidade social, as atividades relacionadas a essa área, deve ser executadas por profissionais e equipes multidisciplinares, pois cada área do conhecimento possui uma concepção sobre a realidade. O secretário executivo é polivalente e multifocal, por isso possui aptidão para atuar na responsabilidade social”.
Respondente 3	“[...] Por fazer parte do centro decisório das empresas, e ser considerado um agente facilitador das relações no ambiente de trabalho, o profissional de secretariado atuará na mudança organizacional, pois esta nova tendência relacionada à integração entre Responsabilidade Social e Responsabilidade Empresarial requer novas atitudes organizacionais.”
Respondente 4	“Como profissional multidisciplinar e empreendedor, o secretário executivo tem competência e qualificação adequadas tanto para supervisionar como para desenvolver e aplicar atividades voltadas à Responsabilidade Social Empresarial”.
Respondente 5	“Minha formação me ajudou muito em todos os aspectos, devido seu perfil multidisciplinar. Nossa empresa adota algumas medidas como por exemplo: coleta de óleo, estopas e produtos contaminados por empresas especializadas entre outras, e eu estou sempre a frente desses projetos”.
Respondente 6	“[...] Haja vista que o secretário executivo interage com todos os níveis organizacionais, ele pode usar esta proximidade com os colaboradores para disseminar informações e conscientizá-los sobre a importância de se promover ações para o desenvolvimento tanto da empresa em que atuam, melhorando a imagem e agregando valor ao produto/serviço oferecido, quanto da qualidade de vida da comunidade onde a empresa em que atuam está inserida, criando programas e ações para redução dos impactos negativos ao meio ambiente e à sociedade”.

Fonte: Resultado da pesquisa (set., 2014).

Ao correlacionar as respostas da amostra, percebe-se que, o secretário executivo, possuidor de um perfil multidisciplinar, possui características profissionais que podem colaborar em vários assuntos da organização, fazendo com que este perfil seja fundamental nos assuntos mais importantes das empresas por meio da assessoria executiva.

Percebe-se que os principais atributos, seja em nível de talentos, habilidades e competências, ética, ou em nível da estrutura organizacional e dos processos gerenciais, o

profissional de secretariado executivo está apto para realizar estes tipos de estratégias dentro das organizações. Em outras palavras, estes profissionais possuem qualidades como: a multifuncionalidade, a conduta ética, a transparência, entre outras competências, que fazem deles uma ferramenta útil para a coleta de informações a fim de alcançar os objetivos e as metas das organizações, bem como a idealização e a aplicação de ações de RSC (Bernardino & Nunes, p. 10, 2014).

Sendo assim, com a finalidade de responder ao quarto objetivo de pesquisa, avaliar a expansão da possibilidade de mais um campo de atuação, ao profissional de secretariado executivo, para desempenhar suas atividades na empresa com o intuito de facilitar e cooperar com mudanças, pode-se afirmar que o profissional pode contribuir, sim, nas atividades relacionadas à responsabilidade socioambiental, por intermédio da atuação no processo decisório, por meio da gestão da informação e, principalmente, por meio da assessoria executiva.

A atuação da assessoria se dá em todo ato em que se produz algo com o auxílio de outrem, seja suprimindo lacunas do conhecimento do auxiliado, seja ajudando a tratar e a relacionar uma grande quantidade de informação, que pode ser transformada em conhecimento. Ademais, toda atividade exercida depende da assessoria, visto que um homem sozinho não consegue compilar e processar grande quantidade de informações num curto período de tempo (Caldas & Santos, p. 65, 2012).

Em suma, observa-se que o perfil profissional do egresso do curso de Secretariado Executivo, em estudo, evidencia competências e habilidades necessárias para participar das atividades relacionadas à responsabilidade socioambiental na empresa em que está inserido, por meio da assessoria executiva, ao desempenhar suas atividades na empresa com o intuito de facilitar e cooperar com mudanças.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo proposto para este estudo de verificar como o profissional de Secretariado Executivo, com seu conhecimento interdisciplinar, pode contribuir nas atividades relacionadas à responsabilidade socioambiental, pode ser considerado atingido.

As empresas, devido à crescente incorporação da responsabilidade social na sua gestão, necessitam de profissionais capacitados para desenvolver essas atividades relacionadas a este tema. Dessa forma, após análise dos resultados obtidos por meio desta pesquisa, pode-se inferir que, o profissional de secretariado é de suma importância no que diz respeito a esse assunto nas

organizações devido ao seu perfil multidisciplinar que faz com que ele contribua, eficazmente, de maneiras diferentes e ao mesmo tempo em todas elas.

Na realidade pesquisada, os resultados encontrados por meio deste estudo evidenciam o potencial do secretário que - por estar sempre próximo aos centros decisórios da empresa - deve assessorar o executivo para que a decisão seja sempre tomada, levando em consideração os princípios da empresa e da sociedade e atuando como facilitador neste processo.

Outra atribuição identificada é que esse profissional, por meio da gestão da informação, faz com que os colaboradores, tanto internos como externos, tenham o conhecimento dos assuntos relacionados à responsabilidade socioambiental, e que desta forma façam com que todos trabalhem em prol dos objetivos e metas da organização.

Em suma, observou-se que o profissional de secretariado executivo, possui aptidões e competências em organizar as informações com qualidade e credibilidade no ambiente corporativo.

Por se tratar de uma pesquisa aplicada a uma amostra de egressos de uma Universidade, os resultados não podem ser generalizados à classe secretarial, em geral. Por isso, recomendam-se estudos futuros que abranjam egressos de diferentes universidades permitindo, então, comparações tanto empíricas quanto teóricas.

REFERÊNCIAS

- Alencastro, M. S. C. (2010). *Ética empresarial na prática: liderança, gestão e responsabilidade corporativa*. Curitiba: Ibpx.
- Barbieri, J. C., Vasconcelos, I. F. G. de; Andreassi, T. & Vasconcelos, F. C. de (2010). Inovação e sustentabilidade: novos modelos e proposições. *Revista de Administração de Empresas - RAE*. São Paulo, 50 (2), 146-154.
- Bernardino, W. M. & Nunes, W. S. (2014). Responsabilidade social: o secretário executivo como agente facilitador de estratégias no ambiente corporativo. *Revista Expectativa*, 13(13).
- Bortolotto, M. F. P. & Willers, E. M. (2004). Profissional de secretariado executivo: explanação das principais características que compõem o perfil. *Revista Expectativa*, 4(4).
- Brasil. Lei n.º 7.377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o exercício da profissão de Secretário e dá outras providências. (nd.) Brasília, DF: Senado. Recuperado em 9 de outubro, 2014, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.htm.
- Caldas, J. B. & Santos, M. F. S. (2012). As ferramentas da prática da gestão secretarial utilizadas pelos profissionais de secretariado executivo egressos na Universidade do Estado do Pará. *Revista do Secretariado Executivo: Passo Fundo*, (8), 62-74.

- Campos, R. de C.; Warpechoski, E. A. M. & Bassani, R. (2004). Perfil profissional: a visão do mercado de trabalho para o secretariado executivo. *Anais da 4ª semana de estudos em Secretariado Executivo: formação do perfil profissional*, Guarapuava, PR, Brasil.
- Cardoso, O. de O. (2006). Comunicação empresarial *versus* comunicação organizacional: novos desafios teóricos. *Revista de Administração Pública*, 40(6).
- Carvalho, J. R. M. (2011). Práticas de responsabilidade social: um estudo nas indústrias do município de Sousa, PB. *Revista Ambiente Contábil*. Rio Grande do Norte. 3(2), 1-16.
- Cervo, A. L., Bervian, P. A. & Silva, R. da. (2007). *Metodologia científica*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- Cielo, I. D. Diretrizes curriculares orientadoras do perfil profissional formado pelos cursos de secretariado executivo (2004). *Anais da 4ª semana de estudos em Secretariado Executivo: formação do perfil profissional*, Guarapuava, PR, Brasil.
- Dias, R. (2012). *Responsabilidade social: fundamentos e gestão*. São Paulo: Atlas.
- Diehl, A. A. & Tatim, D. C. (2004). *Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas*. São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Godoy, A. S. O estudo de caso qualitativo (2010). In: Godoi, C. K., Banderia-de-Mello, R. & Silva, A. B. (org.). (2010). *Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos*. São Paulo: Saraiva.
- Instituto Ethos. (n.d). Recuperado em 25, julho, 2014, de <http://www.uniethos.org.br/DesktopDefault.aspx?TabID=3344&Alias=ethos&Lang=pt-BR>
- Lima, M. C. (2008) *Monografia: a engenharia da produção acadêmica*. São Paulo: Saraiva.
- Lima, M. C. & Olivio, S. (2007). *Estágio supervisionado e trabalho de conclusão de curso: na construção da competência gerencial do administrador*. São Paulo: Thomson Learning.
- Mascarenhas, S. A. (2012). *Metodologia científica*. São Paulo: Pearson Education do Brasil.
- Mascarenhas, M. H. de S., Sepulveda, F. A. M. & D'Assumpção, E. S. (2011). Sistema de gestão integrado: a atuação do secretário executivo. *Revista de gestão e secretariado*, São Paulo, 2(1), 177-192.
- Montezano, N. S. (2009). *A importância da gestão da informação para as empresas e para a atuação do secretário executivo - uma revisão bibliográfica*. Minas Gerais, 2009. Recuperado em 25, julho, 2014, de <http://www.secretariadoexecutivo.ufv.br/docs/Nuriane.pdf>
- Neiva, E. G. & D'Elia, M. E. S. (2009). *As novas competências do profissional de secretariado*. São Paulo: IOB.
- Nonato Júnior, R. (2009). *Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria*. Fortaleza: Expressão gráfica.

- Reis, C. N. dos & Medeiros, L. E. (2007). *Responsabilidade social das empresas e balanço social*. São Paulo: Atlas.
- Ribeiro, N. de L. A. (2005). *Secretariado: do escriba ao gestor*. São Luiz: Socingra.
- Sabino, R. F. & Rocha, F. G. (2004). *Secretariado: do escriba ao webwriter*. Rio de Janeiro: Brasport.
- Sertek, P. (2006). *Responsabilidade social e competência interpessoal*. Curitiba: Ibpx.
- Voss, A. & Angnes, J. S. A interação do profissional de Secretariado Executivo com a responsabilidade social (2009). *Anais da II SIEPE - Semana de Integração Ensino, Pesquisa e Extensão*. Guarapuava: Editora Universitária Unicentro.
- Veloso, L. H. M. (2005). *Ética e responsabilidade social nos negócios* (2a ed.) São Paulo: Saraiva.
- Vergara, S. C. (2010). *Métodos de pesquisa em administração* (4ª ed.). São Paulo: Atlas.