



FAC U LDAD E CERRADO

PARADIGMAS COMPOTAMENTAIS DA SECRETÁRIA EXECUTIVA

PABLINY LEONINA CAETANO SILVA

PARADIGMAS COMPORTAMENTAIS DA SECRETÁRIA EXECUTIVA

Relatório apresentado pelo curso de tecnologia em secretariado como parte dos requisitos para conclusão de curso da disciplina Projeto Integrador I.

Prof. Orientador: Wesley Augusto Louzeiro.

Brasília-DF

2020

Dedico esse trabalho à minha família que sempre me apoiou e me ajudou da forma que podiam.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus, que me deu forças todos os dias para que eu não desistisse dos meus objetivos e pudesse correr atrás dos meus objetivos.

Agradeço a minha avó, Maria Elza, pela paciência e dedicação, sempre me lembrando das minhas obrigações e a minha mãe que sempre me apoiou no meu curo.

"Temos a arte para não morrer da verdade ".

(Friedrich Nietzsche)

RESUMO

Toda profissão exige comportamentos, postura e até vestimentas específicas, mas a secretária pode ser classificada como uma das mais rígidas. Quando mencionado secretária, vem na mente das pessoas uma mulher bem arrumada, com roupas formais, discreta, cabelo preso e organizada. Isso pode ser considerado um paradigma, mas muito mais do que isso, é a marca de uma boa secretária exigida em quase todas as empresas. É justamente isso que o artigo trabalhará, como são os comportamentos, postura, aparência que uma secretária deve ter no ambiente de trabalho e como essas qualidades fazem a diferença no currículo pessoal das que possuem esses requisitos, afinal nem todas conseguem seguir a regra, ou não conhecem de etiqueta.

Palavras-chaves: Marketing Pessoal; Comportamento; Etiqueta; Secretária.

ABSTRACT

Every profession requires behavior, posture and even specific attire, but the secretary can be classified as one of the most rigid. When mentioned secretary, comes in the mind of the people a neat woman, with formal clothes, discreet, hair trapped and organized. This can be considered a paradigm, but much more than that, it is the mark of a good secretary required in almost every business. This is precisely what the article will do, how the behaviors, posture, appearance a secretary should have in the workplace and how these qualities make a difference in the personal curriculum of those who have these requirements, after all not all can follow the rule, or they do not know about etiquette.

Keywords: Personal Marketing; Behavior; Tag; Secretary.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
1.1 OBJETIVO GERAL	9
1.2 OBJETIVO ESPECÍFICO	10
1.3 METODOLOGIA	11
2 APARÊNCIA COMUMENTE EXIGIDA	12
3 COMPORTAMENTOS E POSTURA ADOTADOS EM DIVERSOS AMBIENTES DE TRABALHO	13
4 CONCLUSÃO	14
REFERÊNCIAS	15

1 Introdução

O marketing pessoal de uma secretária é indispensável, desde a entrevista de admissão até sua vida profissional dentro da empresa. Segundo KOTLER "o Marketing é a capacidade de conquistar e preservar clientes e é muito mais que um departamento de vendas [...] é um processo ordenado e criativo de pensar e planejar para os mercados" e como conceito "Marketing é o conjunto de estratégias e ações que provêm o desenvolvimento, o lançamento e a sustentação de um produto ou serviço no mercado consumidor" (Dicionário Novo Aurélio).

Unhas bem feitas de cores discretas, roupa limpa e bem apresentável, acessórios discretos, sapatos fechados, maquiagem discreta e bem feita, usar muito perfume, são algumas das exigências tratadas como fundamentais e descritas no livro "Guia de Secretariado".

Além da aparência, a postura do profissional é muito importante. O modo de falar precisa ser cuidadoso, evitando vícios de linguagem, o comportamento com os clientes e outros funcionários. O profissional de secretariado precisa prezar pelas boas maneiras e o bom senso, sabendo a postura e a etiqueta a ser adotada em cada situação, por exemplo, a roupa que ela costuma usar para ir ao escritório não será a mesma que usará para ir à algum evento

ou festa da empresa, junto com o vestuário, um secretária saberá se portar ante um escritório, uma mesa de almoço com clientes e um evento festivo da empresa.

1.1 Objetivo Geral

Demonstrar os paradigmas relacionados ao perfil e comportamento de uma secretária.

1.2 Objetivo Específico

- Descrever como deve ser a aparência de uma secretária
- Demonstra a postura adotada pela secretária
- Explicar porquê tais características são importantes dentro de uma empresa

1.3 Metodologia

A metodologia utilizada foi "pesquisa bibliográfica, desenvolvida com base em material já elaborado, constituído de livros e artigos científico". (Gil, 2002)

A pesquisa buscou por materiais, artigos e documentários que exemplificassem quais os comportamentos e posturas mais procuradas em uma secretária executiva, para que se chegasse à uma conclusão sobre tais paradigmas.

2 Aparência Comumente Exigida

A aparência depende muito da empresa em que a secretária trabalha, muitos lugares exigem uma vestimenta formal enquanto outros não exigem tanto, ainda há aqueles que optam pelo uso de uniformes. De acordo com CARVALHO (1998) atualmente, o secretário executivo é um assessor executivo e administrador de informações que assessora a direção/chefia a processar e organizar informações. Possui prática nas rotinas de escritório, habilidade para assumir responsabilidades sem supervisão direta, iniciativa e autonomia para tomar decisões e solucionar problemas, assim a secretária não pode chegar na empresa com as roupas amarrotadas ou sujas, cabelo desalinhado, sapatos inadequados como tênis de academia e maquiagem forte e chamativa. Tudo isso passará a ideia de desleixo, falta de organização e postura, desqualificando o profissional, por mais competente que ele seja.

Por outro lado, para mulheres:

O ideal é tailleurs, de cores escuras, terninhos ou vestidos. O comprimento da saia e do vestido não pode ser muito curto, no máximo até três dedos acima dos joelhos. O sapato deve ser fechado, alto médio. Sapato branco apenas no verão e mesmo assim se combinar com a roupa. Em algumas empresas é permitido o uso de sandálias, mas nos escritórios formais o sapato fechado é o mais indicado. É imprescindível o uso de meia-calça sempre que estiver trajando um vestido ou uma saia. Se optar por sandálias, certifique-se que de que seus pés estão em condições de estar à mostra. A meia-calça deve ser, de preferência da cor da pele. (GUIA DO SECRETARIADO, P. 123)

Esse tipo de cuidado passará a imagem de organização, limpeza, cuidado e discrição, que são qualidades requeridas a um profissional desta área. Ainda é preciso ter cuidados com a aparência, não beleza, mas o asseio com as unhas, cabelo e pele.

As unhas da mão, que ficam sempre expostas, devem ser bem feitas pintadas com um esmalte discreto e os cabelos limpos alinhados. Um ponto importante é a maquiagem, nada extravagante é recomendado, mas é recomendado o uso discreto e bem acentuado.

3 Comportamentos e Posturas Adotadas em Diversos ambientes de Trabalho

O papel da secretária vai muito além de cuidar da agenda do executivo e atender telefones, a realidade é outra e a secretária precisa ser cada vez mais informada e possuir um alto grau de instrução para poder ficar ao lado do executivo nos mais diversos assuntos. Por isso saber se comportar é fundamental. Segundo MEDEIROS E HERNANDES (1999) para desenvolver a flexibilidade de comportamento, exigem-se o conhecimento de si mesmo, melhor compreensão dos outros, boa convivência grupal e o desenvolvimento de aptidões para um relacionamento mais ameno com as pessoas.

E papel da secretária lidar com os funcionários da empresa, passando ordens que lhe foram dadas ou agindo por conta própria, é extremamente necessário saber como falar com as pessoas. Se usar de arrogância e autoritarismos, pode causar antipatia nas pessoas, tornando-se uma pessoa da qual ninguém gosta de trabalhar. Todavia, se o profissional não tiver o pulso forte não irá conseguir com que os subordinados o obedeçam. Assim, a melhor abordagem é a educação, bom dia, por favor, obrigado, e mantendo a postura respeitável.

É preciso ter cautela quanto ao ambiente também. Por exemplo, em alguma festa ou evento da empresa, é imprescindível que a secretária vá arrumada, com nada vulgar ou exagerado, e mesmo que haja bebidas alcoólicas o aconselhável é o não consumo. Um deslize pode acabar com a vida profissional ou envolve-lo em especulações desnecessárias, causando uma má reputação dentre os funcionários da empresa e o próprio executivo, manchando seu currículo pelo resto da vida.

Em sumo, a cordialidade, gentileza, educação, principalmente, e a discrição são regras básicas que toda secretária precisa saber para lidar com qualquer situação. Saber regras de

etiqueta são um diferencial no currículo e ajudarão muito em almoços ou jantares formais de negócios, tornando o profissional valioso no mercado cada vez mais exigente e competitivo.

4 Conclusão

O profissional de Secretariado Executivo é peça chave dentro da organização, devido à flexibilidade do seu perfil atribuições e competências. Saber como se vestir, como se portar em cada situação é fundamental para o sucesso da empresa e principalmente do executivo. É papel da secretária controlar toda a agenda do patrão, isso faz dela alguém próxima em sua vida, um profissional desequilibrado e extravagante seria desastroso na vida empresarial, passando uma péssima imagem da empresa para os concorrentes e pior ainda aos clientes.

Por outro lado, um profissional discreto, que possui postura e sabe lidar com as pessoas, se tornando um bom líder entre os funcionários, só tem a evoluir, auxiliando o executivo em suas funções e ainda resolvendo problemas menores na empresa sem causar tumultos, tirará um grande peso de suas costas. Uma boa secretária passa a imagem de profissionalismo e confiança para os clientes e a concorrência

REFERENCIAS

PASA, Marcia Femandes. PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO: EXPLANAÇÃO DAS PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS QUE COMPÕEM O PERFIL. V. 4, 2005.

JUNQUEIRA, Guilherme. Marketing Pessoal na Formação Acadêmica: comunidade administradores. 2008.

Gomes de Almeida, Walkíria, Rogel, Geórgia T. S., da Silva Shimoura, Alzira, MUDANÇAS DE PARADIGMAS NA GESTÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO. Revista de Gestão e Secretariado 2010, 1 (Enero-Junio) : [Fecha de consulta: 7 de novembro de 2018]