

**FUNDAÇÃO ESCOLA DE COMÉRCIO ÁLVARES PENTEADO  
FECAP**

**SECRETARIADO EXECUTIVO TRILÍNGUE**

**EDUARDA OLIVEIRA SANTESSO  
LUARA KAROLYNE CLAUDINO DOS SANTOS  
SINDY VIEIRA CORTES VALENZUELA**

***OFFICE MANAGER*: UMA NOVA FORMA DE ATUAÇÃO  
DOS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO**

**São Paulo**

**2019**

**Eduarda Oliveira Santesso  
Luara Karolyne Claudino dos Santos  
Sindy Vieira Cortes Valenzuela**

***OFFICE MANAGER: UMA NOVA FORMA DE ATUAÇÃO  
DOS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO***

Artigo apresentado à Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado - FECAP, como requisito para a conclusão da graduação em Secretariado Executivo Trilíngue.

**Orientador: Prof. Fernando Aguiar  
Camargo**

**São Paulo**

**2019**

## Resumo

A evolução das tecnologias junto às necessidades do mercado causou impacto nas profissões. A área secretarial foi uma das profissões afetada por esta evolução. Por isso, o presente artigo tem como contribuição explorar a relação do cargo de *Office Manager* com as competências do profissional de Secretariado, considerando este cargo como uma nova forma de atuação para a área secretarial. Vale ressaltar que o artigo teve limitação teórica, visto que o cargo de *Office Manager* é relativamente novo no Brasil e não contém dados suficientes para o aprofundamento da pesquisa. Neste caso, utilizou-se um questionário para analisar a relação entre o profissional de Secretariado e o cargo de *Office Manager*, baseado em 188 respostas, destaca-se: a) principais semelhanças e diferenças; b) funções; c) competências; d) atribuições necessárias e e) visibilidade do cargo de *Office Manager* no mercado de trabalho brasileiro. Deste modo, apura-se que 73,90% dos respondentes do questionário conhecem o cargo de *Office Manager*, apesar de apenas 27,1% possuírem este cargo nas empresas, ainda assim, 92,6% dos participantes concordam que o cargo de *Office Manager* poderia ser um dos passos para a evolução dos profissionais de Secretariado.

**Palavras-Chave:** Competências. Profissional de Secretariado Executivo. Cargo de *Office Manager*. Liderança. Gerência.

## **Abstract**

The evolution of technologies in line with market needs has impacted the professions. The secretarial area was one of the professions affected by this evolution. Therefore, this article aims to explore the relationship between the Office Manager position and the skills of the Secretariat Professional, considering this position as a new form of action for the secretarial area. It is noteworthy that the article had theoretical limitation, since the position of Office Manager is relatively new in Brazil and does not contain enough data for further research. In this case, a questionnaire was used to analyze the relationship between the Secretariat Professional and the Office Manager position, based on 188 answers, highlights: a) main similarities and differences; b) functions; c) competences; d) necessary duties and e) visibility of the Office Manager position in the Brazilian job market. Thus, it appears that 73.90% of the survey respondents know the Office Manager position, although only 27.1% hold this position in companies, however 92.6% of respondents agree that the Office Manager position could be one of the steps for the evolution of Secretariat professionals.

**Key-Words:** Competences. Executive Secretariat Professional. Office Manager position. Leadership. Management.

## Sumário

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>1</b>
<b>2. REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>2</b>
2.1 LIDERANÇA.....	2
2.2 GERÊNCIA.....	4
2.3 <i>OFFICE MANAGER</i> .....	7
2.4 SECRETARIADO EXECUTIVO .....	9
<b>3. METODOLOGIA .....</b>	<b>12</b>
<b>4. RESULTADOS .....</b>	<b>13</b>
<b>5. CONCLUSÃO .....</b>	<b>15</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>18</b>
<b>APÊNDICE .....</b>	<b>20</b>

## 1. INTRODUÇÃO

As tecnologias atuais avançaram e com isso, às necessidades do mercado causaram impactos na mudança das profissões - um aplicativo ou equipamento, por exemplo, - faz alguma atividade em poucos minutos, já uma pessoa faria em horas ou dias.

Com isso, as responsabilidades atribuídas aos profissionais estão mudando, elas são diretamente relacionadas às competências. Segundo Bergamini (2012), a competência é um fator fundamental para alcançar a meta desejada no trabalho, conseguindo, por meio dela, revelar seu desempenho e acrescentar qualidade à tarefa executada para chegar ao resultado.

Com novas competências surgindo, aparecem também novas formas de atuação no trabalho, isso fez com que as empresas aumentassem o grau de exigência dos seus profissionais. Conforme Bergamini (2012, p. 13) relata, “as tarefas no trabalho já não são tão simples e padronizadas como eram na época da Administração Científica de Taylor”.

Pode-se observar o aumento de tarefas com surgimento de novos cargos, como o *Office Manager*, “que atua centralizando tarefas que normalmente são subdivididas entre equipes especializadas, essa atuação gera redução de custos, otimização da performance e resultados da empresa” (Gasparini, 2016).

Além do cargo de *Office Manager*, o profissional de Secretariado também possui amplo conhecimento técnico e gera grandes expectativas relacionadas a resultados. Em conjunto com o domínio operacional e competências pessoais, são definidos saberes essenciais para o sucesso deste profissional. Assim, questiona-se: as atividades e responsabilidades do cargo de *Office Manager* são semelhantes à profissão de Secretariado Executivo?

Referente ao questionamento acima, este estudo tem como objetivo relacionar as semelhanças dos profissionais de Secretariado Executivo e *Office Manager*, considerando a importância do conhecimento deste cargo no Brasil e viabilizando a promoção e o desenvolvimento de um profissional de Secretariado de nível sênior com potencial e experiência para gestão.

Ainda neste contexto, os objetivos específicos são:

- a) descrever as características e competências de um Líder;
- b) descrever as competências de um Gerente;
- c) conhecer as funções de um profissional de *Office Manager* e
- d) relacionar com o profissional de Secretariado e suas funções.

A pesquisa se justifica, para mostrar a importância de obter informações e conhecimentos referente ao cargo de *Office Manager*, por ser uma oportunidade de carreira para o profissional de Secretariado. Como contribuição, o presente artigo busca explorar a relação do cargo de *Office Manager* com as competências do profissional de Secretariado, abrangendo os cargos de Liderança e Gerência.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico foi desenvolvido para que os objetivos do estudo fossem alcançados. Para isso, foram pesquisadas e descritas as competências, características e funções dos profissionais em Liderança, Gerência, Secretariado e *Office Manager*, sendo possível relacioná-las.

### 2.1 LIDERANÇA

A Liderança é estudada há muito tempo, por isso, existem algumas definições que possibilitam entender e colocar em prática esta competência no ambiente organizacional. Por ser uma competência que abrange várias profissões.

Chiavenato (2008) explica que, atualmente, as empresas trabalham visando aplicar as competências e habilidades que seus funcionários possuem, mantendo sempre a organização atualizada para não dar espaço para a concorrência. Muito diferente de como eram as organizações nos séculos XVIII e XIX - Revolução Industrial – onde o trabalho mecanizado visava alcançar objetivos traçados a partir do uso das máquinas.

Uma dessas competências é a Liderança, que Chiavenato (2008, p. 18) define como sendo uma “influência interpessoal exercida em uma situação e dirigida por meio do processo da comunicação humana para a consecução de um ou mais objetivos específicos”. Já para Hunter (2004, p. 15), Liderança: “é a habilidade de influenciar pessoas para trabalharem entusiasticamente visando atingir aos objetivos identificados como sendo para o bem comum”. Com estas definições, entende-se que a Liderança é uma capacidade de influenciar as pessoas através da comunicação, visando atingir metas/objetivos comuns.

Para Macarengo e Damião (2017, p. 38), a Liderança é uma “competência revelada em ações expressas na ‘entrega’ por meio de conhecimentos, habilidades e atitudes”. Por isso, adquirir esta competência não é muito simples, pois, “somente alguém capaz de encontrar sabedoria em meio ao caos será lembrado como grande Líder” Chopra (2002, p. 4). Para ser um Líder, portanto, é preciso agir com ética, sabedoria, iniciativa, determinação, responsabilidade, empatia, flexibilidade, motivação, entre outras habilidades.

Além das definições citadas a cima, a Liderança abrange ainda três estilos clássicos para a sua atuação que, segundo Maximiano (2000), são o autocrático, o democrático e o liberal. Eles permeiam a relação entre o Líder e os colaboradores, com interações individuais ou em grupos. O estilo depende se o Líder busca compartilhamento ou centralização da autoridade. Sob o mesmo ponto de vista, Maximiano (2000) e Chiavenato (2008) explicam esses estilos no quadro 1 a seguir:

#### Quadro 1: Três estilos de Liderança

<b>Estilo autocrático</b>	O Líder toma todas as decisões sem consultar sua equipe, pois ele não necessita de participação ou aceitação de seus colaboradores. Ele é autoritário e exerce sua função na base do poder.
<b>Estilo democrático</b>	O Líder toma todas as decisões junto com os membros da sua equipe. Ele influencia as pessoas a darem suas opiniões e participarem em grupo durante todo o processo, visando alcançar as metas estipuladas.
<b>Estilo liberal</b>	O Líder permite que seus colaboradores tomem decisões por conta própria, renunciando seu posto e dando total liberdade para o grupo, intervindo somente quando é solicitado.

Fonte: Adaptado de Maximiano (2000) e Chiavenato (2008).

Segundo Maximiano (2000) e Chiavenato (2008), ainda existem mais dois tipos de Liderança: Orientada para tarefa e para pessoas. Em fundamento, a Liderança orientada para tarefa preocupa-se mais com o trabalho a ser executado do que com a equipe que o executa. Esta orientação é voltada para o estilo autocrático, usando a autoridade como forma de poder.

Liderança orientada para tarefa evidencia, então, a importância de superar a concorrência e as práticas passadas, concentrando a preocupação nos resultados do grupo, nas metas e nas reduções de custos. Nessa Liderança, delega-se as tarefas para pessoas específicas (Maximiano, 2000). Da mesma forma, Chiavenato (2008) explica que esta orientação somente se preocupa com os resultados do trabalho, utilizando métodos e recursos estabelecidos pela empresa, deixando seus funcionários robotizados e isolados.

Já a Liderança orientada para pessoas olha para seus colaboradores, motivando e melhorando o clima organizacional. Ela é voltada para o estilo democrático, baseado no poder de influência (Maximiano, 2000).

Esta orientação frisa a importância de cada membro da empresa, sempre ouvindo e dando todo o apoio necessário aos seus colaboradores. Além disso, desenvolve a capacidade de trabalhar em equipe e enfatiza a necessidade das relações humanas no ambiente de trabalho (Maximiano, 2000). Do mesmo modo, Chiavenato (2008) descreve que esta orientação é focada em seus funcionários e no bem-estar deles, mantendo a equipe sempre em progresso e visando alcançar as metas do seu grupo e da empresa.

## 2.2 GERÊNCIA

O Gerente é a representação da empresa, engloba várias partes de uma organização e é responsável por liderar sua equipe para chegar a um resultado satisfatório. Ele trabalha em função dos objetivos da organização, propiciando um ambiente organizacional de qualidade.

Porém, faz-se necessário diferenciar as características de Liderança e da Gerência, conforme Pacheco, Scofano e Beckert (2006, p. 29), representado no quadro 2:

**Quadro 2: Características do Líder e do Gerente.**

Líder		Gerente
Visionário		Racional
Passional		Consultivo
Criativo		Persistente
Flexível	VS	Solucionador de Problemas
Inspirador		Firme em seus pensamentos
Inovador		Analítico
Corajoso		Estruturado
Imaginativo		Deliberado

Fonte: Adaptado de Pacheco, Scofano e Beckert (2006).

No quadro acima são mostradas as diferenças das características de um Líder e de um Gerente, evidenciando como é importante e necessário um profissional de Secretariado Executivo conhecer e desenvolver todas essas características para poder evoluir em sua carreira profissional.

O Gerente não tem suas tarefas padronizadas, ou seja, a cada dia é uma atividade diferente, algumas delas baseiam-se em tomada de decisões, resolução de problemas, processamento de informações, administração de pessoas e desenvolvimento profissional. Essas atividades nem sempre vêm com a iniciativa do próprio Gestor, muitas são iniciadas por outros colaboradores. Umas são feitas em grupos e outras individualmente, mas com o Gerente sempre supervisionando (Maximiano, 2000).

Cohen e Fink (2003) explicam que um profissional nesse nível precisa fazer com que as pessoas trabalhem junto com ele para alcançar as metas da empresa, precisa ser resolutivo e ter a capacidade de conhecer e avaliar as pessoas à sua volta, também é necessário saber se comunicar com todos e estabelecer relações de confiança.

Segundo Cohen e Fink (2003), um Gerente vai além de alguém contratado para fazer cálculos, ele se relaciona com todas as pessoas em sua volta, seja elas de cargos igualitários ao dele, subordinados, superiores ou até

mesmo de fora da organização. Ele necessita de um bom *feedback* dos colaboradores com quem trabalha para poder evoluir.

Além disso, este profissional deve estar sempre atento as pessoas e no desenvolvimento delas, quem está progredindo e quem está regredindo, e claro, ao que ocorre fora da organização também, o que está acontecendo no mercado de trabalho e o que os seus concorrentes estão planejando (Cohen e Fink, 2003).

Com isso, o Gerente necessita possuir competências para exercer o seu trabalho corretamente, fazendo com que a sua carreira possa progredir. Normalmente as competências mais necessárias são classificadas em três áreas: Conhecimentos, habilidades e atitudes (Maximiano, 2000).

A primeira área é a do conhecimento que é voltada para as técnicas e informações que um Gerente precisa ter. Quanto menos especialização este profissional ter, melhor será o desempenho dele no cargo, pois, com muita especialização, ele acaba focando muito em um ponto das tarefas e não enxerga as atividades como um todo.

O conhecimento é a base para as habilidades gerenciais, que estão divididas em três categorias, conforme Maximiano (2000) mostra no quadro 3 a seguir:

**Quadro 3: As três categorias da Habilidade.**

<b>Habilidade técnica</b>	Ela engloba tudo o que se refere ao trabalho do Gerente, como os conhecimentos e os métodos, tudo o que é necessário para realização da atividade.
<b>Habilidade humana</b>	Nada mais é do que a capacidade de conseguir trabalhar harmoniosamente com as pessoas e as entender.
<b>Habilidade conceitual</b>	Essa habilidade consiste em entender a empresa na resolução de problemas, tomada de decisões, raciocínio e criatividade. Quanto mais o Gerente subir hierarquicamente, mais essa habilidade é necessária.

Fonte: Adaptado de Maximiano (2000).

A terceira e última área das competências é a atitude, que segundo Maximiano (2000) é a competência que domina toda a cadeia organizacional, ela é a mais essencial, onde é formada as opiniões, os julgamentos e as ideias seja de si próprio ou de outra pessoa. Aqui é determinado, também, se o profissional gosta do cargo que ocupa ou não, quando as pessoas gostam tendem a dar muito mais certo na carreira.

### 2.3 OFFICE MANAGER

A evolução das teorias de gerenciamento exerce papel fundamental na criação de muitas profissões, de acordo com Quible (2005), no início do século 1900, Taylor criou a teoria da “Administração Científica” onde o foco principal era o aumento de produção e eficiência. Mais tarde, em 1930, Fayol focou seus estudos no topo da hierarquia, considerando autoridade, disciplina e centralização como princípios.

Com o passar do tempo, percebeu-se a influência das relações humanas nas organizações, entra em cena então “A Experiência de Hawthorne” de Elton Mayo (1940-1950), quando os funcionários passaram a ser mais motivados e valorizados por suas lideranças. Alinhado a esta experiência, a última fase da teoria das evoluções de gerenciamento iniciou-se em 1950 e prevalece até hoje, conhecida como o Behaviorismo, composto por duas abordagens: operacional e comportamental (Quible, 2005).

A abordagem operacional é baseada na tomada de decisões, especialmente sobre quais e como as operações devem ser feitas, pensando matematicamente e estatisticamente. Já a abordagem comportamental observa o comportamento humano e suas variáveis, refletindo sobre fatores motivacionais, situações, atitudes, personalidade e interação, baseando-se em psicologia, sociologia e antropologia (Quible, 2005).

Sabendo disso, será apresentado, então, o *Office Manager*, posição originada nos E.U.A. que se refere ao Gerente de Escritório, traduzido para o Português (Brasil). O *Office Manager* é um cargo administrativo, seguindo as principais teorias da administração citadas acima. Quible (2005) afirma que este profissional tem como responsabilidade cinco funções administrativas básicas, são elas: planejar, organizar, assessorar, dirigir e controlar. Para que todas elas sejam aplicadas com eficiência por este profissional, é desejável conhecimento em áreas como: contabilidade, marketing, economia, psicologia e gerenciamento.

Ainda segundo Quible (2005), o *Office Manager* assume muitas funções, que são definidas a partir de seu comportamento e de sua performance ao realizar as suas tarefas. Além das habilidades, que são estabelecidas

individualmente de acordo com a capacidade de executar o que lhes foi proposto. No quadro 4, ficam explícitas as funções e habilidades consideradas imprescindíveis para o *Office Manager*:

#### Quadro 4: Funções e Habilidades (*Office Manager*)

Funções	Habilidades
Tomada de Decisões	Conceitual
Gerenciamento de Informações	Relacionamento
Comunicação Interpessoal	Técnicas

Fonte: Adaptado de Quible (2005).

O *Office Manager* precisa estar apto para tomar decisões efetivas a respeito de operações, recursos e colaboradores, sabendo lidar profissionalmente com sua equipe de trabalho, além de gerenciar de forma adequada as informações das quais ele tem acesso.

Para maximizar a cooperação e motivar sua equipe de trabalho, são necessárias habilidades de relacionamento e comunicação, analisando sempre o conceito da situação e respeitando questões técnicas das operações, explica Quible (2005). Outro exemplo significativo do impacto que o *Office Manager* causa diz respeito ao gerenciamento de conhecimento e/ou informações, conforme ilustrado no quadro 5:

#### Quadro 5: Gerenciamento de Conhecimento

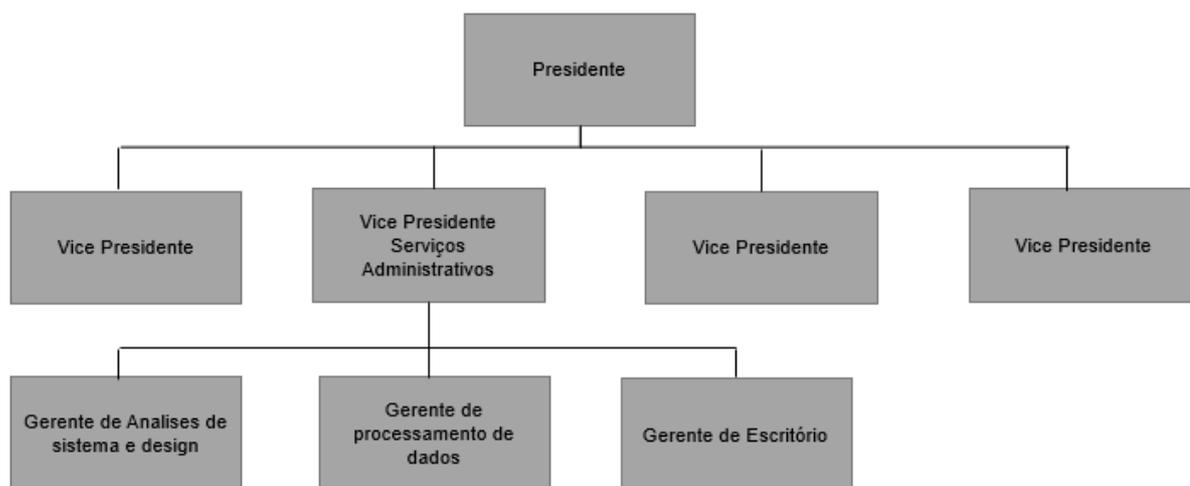
Os funcionários compartilham seus conhecimentos		<b>Gerenciamento de Conhecimento</b> (A soma de conhecimento é melhor do que as partes)
---	--	---

Fonte: Adaptado de Quible (2005).

Conforme apresentado no quadro acima, muitas informações estão centralizadas no *Office Manager*, que gerencia adequadamente cada conhecimento adquirido através de seus funcionários, fazendo com que outros profissionais foquem apenas nas tarefas que lhes foram designadas, maximizando a eficiência e a produtividade da equipe (Quible, 2005).

Apesar de ser naturalmente um agente facilitador, o *Office Manager* tem grande papel na estratégia da organização, por isso, aparece entre os cargos mais altos do organograma, conforme exemplo ilustrado na Figura 1:

**Figura 1: Organograma**



Fonte: Adaptado de Quible (2005).

Com tudo, o cargo vem ganhando espaço no mercado de trabalho e gera expectativas, isso porque constatou-se o impacto positivo que a função de *Office Manager* traz em relação ao aumento de produtividade e redução de custos, fatores desejados pelas organizações.

## 2.4 SECRETARIADO EXECUTIVO

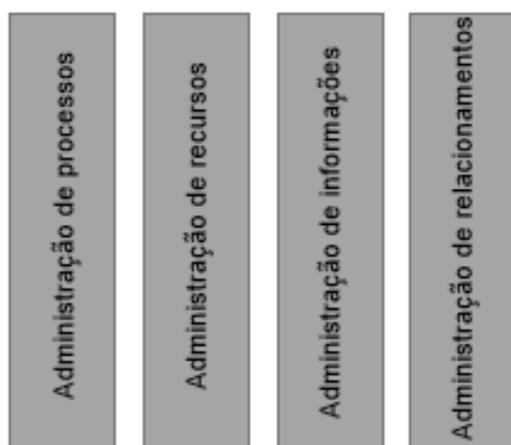
Sabe-se que desde o surgimento da profissão, o profissional de Secretariado se mantém em constante mudança a fim de atender às necessidades do mercado de trabalho. A regulamentação da profissão teve grande impacto na sua evolução, merecendo destaque os documentos abaixo citados:

- i. Lei Nº 7.377, de 30/09/1985 e Lei Nº 9.261, de 11/01/1996.
- ii. Resolução MEC Nº 3, de 23 de junho de 2005.
- iii. Código de ética publicado no diário oficial da união de 07/07/1989.
- iv. Código de conduta (São Paulo) criado por SINSESP.

As mudanças no perfil desta profissão foram graduais fazendo com que, o profissional de Secretariado passe a ser visto como o parceiro ideal para as organizações (Giorni, 2017). Com isso, este profissional necessita reunir capacidades que o permita realizar, com êxito, seu trabalho e seu relacionamento com toda a empresa, duas delas são: Liderança e Gestão.

Para Mazulo e Liendo (2010), o profissional de Secretariado tem papel importante junto aos poderes decisórios e por isso necessita ter conhecimento das técnicas utilizadas pelo seu Gestor, atuando como facilitador. Ainda segundo Mazulo e Liendo (2010), existem quatro pilares do cotidiano do (a) Secretário-Gestor (a), ilustrados e explicados separadamente na figura 2 a seguir:

**Figura 2: Pilares do cotidiano da Secretária-Gestora**



Fonte: Adaptado de Mazulo e Liendo (2010).

A gestão de processos é imprescindível para que tudo ocorra como o planejado, podendo utilizar ferramentas de *check-list* e *follow-up* para acompanhar diversas atividades, tais como organização de reuniões, viagens, eventos, pagamentos ou contratos. Para atingir excelência no trabalho são necessários recursos, sejam eles financeiros, materiais e equipamentos.

Sabe-se que o profissional de Secretariado recebe informações de diversos canais simultaneamente, muitas dessas informações são confidenciais e, por isso, exige desse profissional sabedoria para gerir, filtrar e comunicar as informações recebidas para os responsáveis.

Devido aos diferentes níveis hierárquicos que um profissional de Secretariado interage, o cargo necessita de habilidades de relacionamento interpessoal, fazendo ligação entre a Liderança e os subordinados. Para que essa ponte funcione de maneira eficiente, este profissional muitas vezes precisa pôr em prática sua capacidade de liderar, dirigindo e influenciando os grupos para que atinjam os objetivos estabelecidos de forma a manter o clima organizacional agradável.

Atuando nas mais diversas frentes de trabalho, esse profissional possui conhecimento técnico, resiliência e habilidades para trabalhar com imprevistos. De acordo com Reinbold e Breillot (1993), profissionais competentes são facilmente identificados quando enfrentam situações inesperadas e captam aprendizado do ocorrido, além de transformar a situação alcançando resultados satisfatórios.

Por fazer parte da rotina secretarial, os executivos estão sempre atentos a atuação deste profissional a uma situação imprevista, o que amplia suas responsabilidades e gera expectativas relacionadas a resultados. É possível destacar os saberes essenciais utilizados para atingi-los, alinhados ao domínio operacional e habilidades pessoais.

Na figura 3 são explicitados os saberes essenciais para o profissional de Secretariado, de acordo com Mazulo e Liendo (2010):



Fonte: Adaptado de Mazulo e Liendo (2010).

Após o perfil de Secretariado ser apresentado, vale lembrar que esta profissão, anteriormente vista apenas como operacional e apoio, é considerada hoje como estratégica na engrenagem administrativa para o bom desempenho das organizações, pois transita e interage com todas as áreas da empresa (D'elia, Amorim e Sita, 2013).

#### Quadro 6: Competências relacionadas a Evolução Secretarial



Fonte: Elaborado pelas autoras.

Analisando as principais características do Líder, Gestor e Secretariado ilustrados na tabela 6, relacionando ao conteúdo apresentado neste estudo, é possível enxergar que o profissional de Secretariado já está apto a atuar como *Office Manager*.

### 3. METODOLOGIA

Foi utilizado no artigo o modelo bibliográfico, que, segundo Gil (2002), é uma pesquisa elaborada por meios de materiais já existentes, compostos principalmente de livros e artigos científicos. Neste caso, as fontes utilizadas para o desenvolvimento dessa pesquisa foram livros físicos e virtuais e artigos científicos.

Em relação aos objetivos traçados, foram utilizados na pesquisa os estudos descritivos e exploratórios, descrevendo e explorando as funções, habilidades e importâncias dos cargos de Liderança e Gerência, atribuindo ao profissional de *Office Manager* e relacionando com a área secretarial.

Assim, a pesquisa descritiva é um modelo que descreve as características de uma “determinada população ou fenômeno” (Gil, 2002, p. 42), ou é utilizada também para o esclarecimento de variáveis existentes. A pesquisa exploratória é um modelo que aperfeiçoa as ideias obtidas (Gil, 2002).

Este artigo tem como abordagem o método quantitativo, que permite, com mais profundidade, “descrever, explicar e prever” dados e detalhes da pesquisa (Cooper e Schindler, 2011, p. 167). Desta forma, foram coletados dados e, a partir daí, houve a compreensão da importância das responsabilidades, competências e atividades que abrangem a carreira de *Office Manager*, aplicando aos profissionais de Secretariado.

Para a coleta das respostas foi realizado um questionário contendo 16 perguntas, 15 fechadas, com opções de respostas, e 1 aberta, dando liberdade para que as pessoas expusessem suas opiniões. O modelo escolhido foi o *survey*, pois possibilita alcançar um número significativo de pessoas que possam responder o questionário (Camargo, 2018).

É importante destacar que, inicialmente, foi realizado um questionário piloto que continha 15 perguntas e 4 respondentes, porém, verificou-se a necessidade de incluir mais uma pergunta fechada, questionando a formação dos colaboradores para a melhoria da referente pesquisa, totalizando 16 questões.

#### **4. RESULTADOS**

O questionário recebeu 188 respostas consideradas válidas, assim, serão utilizadas em todas as análises dos resultados. Participaram da pesquisa 179 mulheres (95,2%) e 9 homens (4,8%), desta totalidade, 57 pessoas (30,3%) têm idade entre 26 e 33 anos. Quanto ao grau de escolaridade, 58% possuem o curso de graduação, sendo 55,9% graduados em Secretariado Executivo. Em relação ao mercado de trabalho, 81,9% estão empregados atualmente, desta porcentagem, 33% são profissionais de Secretariado e 12,8% são *Office Managers*.

Quando questionado sobre a nacionalidade das empresas dos respondentes, obteve-se os seguintes dados:

### Quadro 7: Nacionalidade das empresas.

Descrição			
Brasil	Alemanha	Estados Unidos	Outras opções
53,20%	19,10%	9,60%	18,10%

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Com o quadro acima, observa-se que as empresas brasileiras tiveram a maior porcentagem. Ainda assim, foi verificado que apenas 27,1% possuem o cargo de *Office Manager* nas empresas. Investigando sobre o tempo de experiência na área secretarial dos participantes, foi verificado que 37,8% possuem experiência de 1 a 7 anos e 27,7% de 8 a 15 anos.

Para apuração do conhecimento do cargo de *Office Manager*, foram destacadas as seguintes informações descritas no quadro 8 a seguir:

### Quadro 8: Conhecimento sobre *Office Manager*.

Descrição	Sim	Não
Conhecimento do cargo de <i>Office Manager</i> .	73,90%	26,10%
Conhecimento das funções atribuídas.	89,94%	10,06%
Descrição	Concordam	Outras opções
Concordância que o cargo de <i>Office Manager</i> poderia ser mais conhecido por profissionais de Secretariado no Brasil.	84%	16%

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Conforme apurado, percebe-se que a maioria dos profissionais que responderam à pesquisa tem conhecimento sobre o cargo de *Office Manager*, pois já exercem as funções relacionadas a ele, mesmo o cargo não sendo muito discutido no Brasil.

Em relação a comparação da atuação do profissional de Secretariado com a do *Office Manager*, verifica-se que 96,7% comparariam as atuações, 1,6% não comparariam e 1,7% são indiferentes. Deste modo, com o intuito de alcançar opiniões sobre a evolução da área secretarial, foram feitos questionamentos das temáticas descritas no quadro 9 abaixo:

**Quadro 9: Evolução da área secretarial.**

Descrição	Concordam	Outras opções
Concordância se o profissional de Secretariado possui competências para evoluir ao cargo de <i>Office Manager</i> .	84%	16%
Descrição	Poderia	Outras opções
O cargo de <i>Office Manager</i> poderia ser um dos passos para a evolução dos profissionais de Secretariado.	92,60%	7,4%

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Com o quadro acima, pode-se averiguar que a maioria dos participantes concordam que os profissionais de Secretariado Executivo possuem competências para evoluir ao cargo de *Office Manager* e que poderia ser uma possibilidade de progressão para a carreira secretarial.

## 5. CONCLUSÃO

O principal objetivo deste estudo foi investigar se as atividades e responsabilidades do cargo de *Office Manager*, são semelhantes a profissão de Secretariado Executivo. Ao final da pesquisa e alinhado com a pergunta que norteia o presente artigo, considera-se que o propósito foi atingido, visto que no questionário realizado foram identificados que muitos profissionais formados em Secretariado atuam como *Office Manager*, pois foi diagnosticado que o profissional de Secretariado possui as principais competências para esta ocupação.

Neste sentido, foi possível alcançar os objetivos específicos: a) descrever as características e competências de um Líder; b) descrever as competências de um Gerente; c) conhecer as funções de um *Office Manager* e d) relacionar com o profissional de Secretariado e suas funções. Verifica-se que os profissionais de Secretariado e os *Office Managers* possuem as competências dos dois cargos mencionados em a) e b).

Para alcançar os objetivos acima, foram realizadas pesquisas teóricas, sendo possível adquirir conteúdos necessários para complementar o estudo,

descrevendo as competências e características em Liderança e Gerência. Além do embasamento teórico, foi realizado um questionário contendo perguntas fechadas e uma aberta, com isso, foi possível conhecer e relacionar as funções dos profissionais de Secretariado ao cargo de *Office manager* a partir da opinião dos respondentes.

Como contribuição, o presente artigo busca explorar a relação do cargo de *Office Manager* com as competências do profissional de Secretariado, abrangendo os cargos de Liderança e Gerência. Conforme os relatos no questionário, observa-se que muitos profissionais de Secretariado já se consideram *Office Managers* e acreditam que não são reconhecidos como tal, por falta de entendimento das empresas sobre o cargo e/ou questões relacionadas a custos (remuneração, benefícios, incentivos, entre outros). Por outro lado, foi constatado que há o cargo de *Office Manager* em poucas empresas no Brasil, e que não existe uma exigência de formação específica para exercer este cargo.

Além disso, percebe-se que geralmente o foco do profissional de Secretariado é a assessoria ao executivo e o do *Office Manager* é a gestão do escritório e da equipe como um todo. Para isso, é essencial ter um perfil de Liderança, pois trata-se de uma posição estratégica em que somente profissionais qualificados podem atuar.

É fundamental relatar que não foi possível encontrar dados referente ao *Office Manager*, pois não há uma definição clara de todas as funções atribuídas a este profissional, por ter atividades amplas e por ser um cargo relativamente novo, mostrando a importância de pesquisar essa nova ocupação abrindo a possibilidade de novos estudos.

Para que suas funções sejam estabelecidas, sugere-se a regulamentação da profissão para que sejam definidas questões trabalhistas relacionadas ao cargo, tais como: atividades, requisitos básicos para o exercício da função, piso salarial e carga horária, dando direito a todos que atuam, inclusive ao profissional de Secretariado que já trabalha como *Office Manager*.

Além disso, percebe-se que as Universidades não estão se atualizando paralelamente com o mercado de trabalho, quando o assunto é novas possibilidades de desenvolvimento na área secretarial, sendo interessante que

elas se adaptem a este novo cenário, renovando a grade curricular periodicamente e/ou oferecendo cursos extracurriculares. Deste modo, questiona-se, por quê nos cursos de Secretariado Executivo não é abordado o tema *Office Manager*? Se enfatizassem nas faculdades que o perfil de Secretariado pode evoluir para gestão, outras pessoas poderiam se sentir mais interessados em ingressar neste ramo por abrir caminhos diversificados de atuação.

Por fim, considera-se que esta pesquisa foi um avanço no paralelo entre Secretariado Executivo e *Office Manager*, não excluindo a necessidade de aprofundamento do tema para que os profissionais destas áreas adquiram mais informações e tenham possibilidade de atuar, exercendo as atividades correspondentes ao que foram propostos na contratação e sendo capaz de diferenciar as funções de um profissional de Secretariado e de um *Office Manager*. Com isso, propõe-se para os próximos estudos, que seja verificado se o *Office Manager* é melhor conhecido no Brasil e que este cargo seja mais explorado e, com foco em como as empresas olham para este profissional.

## REFERÊNCIAS

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Competência: a chave do desempenho**. São Paulo: Atlas, 2012.

CAMARGO, Fernando Aguiar; BARBERO, Edson Ricardo. **Competências Financeiras: A Importância Percebida por Profissionais de Secretariado**. Revista de Gestão e Secretariado, [S.l.], v. 9, n. 2, p. 45-71, ago. 2018. ISSN 2178-9010. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/765>>. Acesso em: 29 ago. 2019.

COHEN, Allan R; FINK, Stephen L. **Comportamento Organizacional: Conceitos e estudos de casos**. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

COOPER, Donald R; SCHINDLER, Pamela S. **Métodos de pesquisa em administração**. 10. ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração geral e pública**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

CHOPRA, Deepak. **A alma da liderança**. HSM Management. São Paulo, 2002. 4p. Disponível em: <<http://www.etecagricoladeiguape.com.br/projetousp/Biblioteca/alma%20de%20lideran%C3%A7a.pdf>>. Acesso em: 17 mar. 2019.

D'ELIA, Bete.; AMORIM, Magali.; SITA, M. **Excelência no Secretariado**. Editora Ser Mais Ltda., 2013.

GASPARINI, Claudia. 10 profissões que estão driblando a crise no Brasil. **Exame**, São Paulo, 13 set. 2016. Carreira. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/carreira/10-profissoes-que-estao-driblando-a-crise-no-brasil/>>. Acesso em: 02 set. 2019

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIORNI, Solange. **Secretariado, uma profissão**. 1 ed. Belo Horizonte: Quantum Projetos, 2017.

HUNTER, James C. **O Monge e o Executivo: Uma história sobre a essência da Liderança**. Rio de Janeiro (RJ), Brasil: Sextante, 2004.

MACARENCO, I.; DAMIÃO, M. L. **Competência: a essência da liderança pessoal**. São Paulo: Saraiva, 2017.

MAZULO, Roseli; LIENDO, Sandra. **Secretária**. São Paulo: Senac, 2010.

MAXIMIANO, Antônio. **Introdução à administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

PACHECO, Luzia; SCOFANO, Anna C.; BECKERT, Mara. **Capacitação e desenvolvimento de pessoas**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

QUIBLE, Zane K. **Administrative Office Management**. 8. ed. New Jersey: Pearson, 2005.

REIMBOLD, M. F.; BREILLOT, J. M. **Gerer la compétence dans l'entreprise**. Paris: Harmattan, 1993.

## APÊNDICE – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

### **OFFICE MANAGER: UMA NOVA FORMA DE ATUAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO.**

Prezados, este formulário de pesquisa tem como principal objetivo investigar se as atividades e responsabilidades do cargo de *Office Manager*, são semelhantes a profissão de Secretariado Executivo.

As informações coletadas serão utilizadas no Trabalho de Conclusão de Curso, sendo o tema: *Office Manager: Uma nova forma de atuação dos Profissionais de Secretariado*. Orientado pelo Professor Fernando Aguiar Camargo, do curso de Graduação em Secretariado Executivo Trilíngue da Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado (FECAP).

O referente questionário leva cerca de 4 minutos para ser respondido. A sua colaboração será essencial para concluirmos nosso artigo.

**1. Qual o gênero que você se identifica?**

Feminino  
Masculino  
Outros

**2. Faixa etária?**

18 a 25 anos  
26 a 33 anos  
34 a 41 anos  
42 a 49 anos  
Acima de 50 anos

**3. Grau de escolaridade?**

Ensino Médio  
Tecnólogo  
Graduação  
Pós-Graduação  
Outros.

**4. Qual seu curso de formação?**

Secretariado Executivo  
Administração  
Gestão de Pessoas  
Assessoria Executiva  
Letras  
Outros.

**5. Está trabalhando atualmente?**

Sim  
Não

**6. Cargo em que atua?**

Secretária (o)  
Assessora (o) executiva (o)  
Assistente Administrativo  
Office Manager  
Outros.

**7. Nacionalidade da empresa?**

Brasil  
Estados Unidos  
Alemanha  
Itália  
Japão  
Suíça  
França  
Outros

**8. Quantos anos de experiência você tem na área de Secretariado Executivo?**

1 a 7 anos  
8 a 15 anos  
16 a 23 anos  
Acima de 24 anos

**9. O *Office Manager* é um assistente que vai ajudar o 'head' da operação a organizar e gerir o escritório. Você conhece o cargo de *Office Manager*?**

Sim  
Não

**10. Conhece alguma dessas funções atribuídas a este cargo?**

- Coordenação com o departamento de TI em todos os equipamentos do escritório;
- Parceria com o RH para atualizar e manter as políticas do escritório conforme necessário;
- Gerenciar contratos e negociações de preço com fornecedores de escritórios, provedores de serviços e locação de escritórios;
- Estabelecer ligação com fornecedores de gestão de instalações, incluindo serviços de limpeza, restauração e segurança;
- Manter a condição do escritório e providenciar os reparos necessários;
- Garantir que todos os itens sejam faturados e pagos no prazo;
- Planejar atividades internas ou externas, como festas, celebrações e conferências
- Não conheço.

**11. Há o cargo de *Office Manager* na empresa em que trabalha?**

Sim  
Não

**12. Duas competências principais que abrangem este cargo são: Liderança e Gerência. Com isso, você concorda que o Secretariado aqui no Brasil precisa e/ou poderia ter um conhecimento melhor sobre o perfil de *Office Manager*?**

Concordo  
Concordo parcialmente  
Indiferente  
Discordo parcialmente  
Discordo

**13. O *Office Manager* atua centralizando tarefas que normalmente são subdivididas entre equipes especializadas, essa atuação gera redução de custos e otimização da performance na empresa (EXAME). Podemos comparar com a atuação do profissional de Secretariado?**

Podemos totalmente  
Podemos  
Podemos parcialmente  
Indiferente  
Não podemos

**14. Você concorda que o profissional de Secretariado possui competências para evoluir ao cargo de *Office Manager*?**

Concordo  
Concordo parcialmente  
Indiferente  
Discordo parcialmente  
Discordo

**15. A área Secretarial está sempre se reinventando, buscando cada vez profissionais mais capacitados e atualizados. Para você, o cargo de *Office Manager*, poderia ser um dos passos para a evolução dos profissionais de Secretariado?**

Poderia totalmente  
Poderia  
Poderia parcialmente  
Indiferente  
Não poderia

**16. Gostaríamos de saber a sua opinião sobre o cargo de *Office Manager*.**