

Respostas dos Exercícios

Secretariado Administrativo Fundamentos Teóricos e Gestão

Cristina Callagaris



**editora
VIENA**

1ª Edição
Bauru/SP
Editora Viena
2022

Capítulo 1

1.

- » Planejamento, organização e direção de serviços de secretaria;
- » Assistência e assessoramento direto a executivos;
- » Coleta de informações para consecução de objetivos e metas de empresas;
- » Redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;
- » Interpretação e sintetização de textos e documentos;
- » Taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro;
- » Versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;
- » Registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas;
- » Orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia;
- » Conhecimentos protocolares.

2.

- » Organização e manutenção dos arquivos da secretaria;
- » Classificação, registro e distribuição de correspondência;
- » Redação e datilografia de correspondência e documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro;
- » Execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.

3.

- » Administrar: gerir algo de outra pessoa; governar, ou seja, dar direção, dar rumo ou destino;
- » Agir: ser atuante, ter iniciativa, ser agente principal da atividade;
- » Assistir: prestar atenção ao que vê, ouve e lê, atuando de forma ativa, para entender e resolver as diversas situações que surgirem no trabalho;
- » Assessorar: trata-se da ação de apoiar, ajudar e sustentar, dando a importância devida a sua função de assessoria. Em alguns momentos, a assessora terá autonomia para agir na autoridade que lhe será confiada como depositária fiel daquele que ela representa. Em outros termos, a assessora é uma porta-voz e utiliza o nome de quem a confiou para desempenhar a função e, por isso, confiança e lealdade são imprescindíveis;

- » Apoiar: apoiar pessoas é suportar (dar suporte) e ajudá-las por meio das habilidades que dispõe;
- » Analisar: o discernimento é requerido na análise das atividades a serem desenvolvidas para planejar e perceber o que está e o que não está claro, além de identificar caminhos que logrem o êxito da tarefa;
- » Identificar: perceber, dentro das opções que se mostram possíveis diante de uma situação, qual deve ser a escolha mais adequada para o momento. Além disso, significa identificar pessoas e discernir seus papéis e funções dando destaque a cada um, devidamente;
- » Planejar: traçar um plano, um caminho contemplando as etapas, tempos, pessoas e recursos necessários para a atividade, e replanejando tudo, se necessário;
- » Organizar: ordenar coisas e atividades de forma que os tempos e movimentos sejam ajustados adequadamente para todas as funções e atividades necessárias e desempenhadas. A ordem leva ao progresso;
- » Executar: fazer é o verbo da “mão na massa”, o que significa que, para que uma atividade fique pronta, é obrigatório execução, observando o tempo adequado e os possíveis contratemplos da atividade. Importa que prazos planejados sejam executados dentro do determinado, já que atrasos podem gerar prejuízos, representando perdas que podem ser irreparáveis. Deve haver muito cuidado e responsabilidade na execução de atividades;
- » Direcionar: dar direção é ditar o rumo que as coisas devem tomar para que as atividades sejam efetivadas com êxito no prazo estipulado e da forma correta;
- » Controlar: tomar conta das atividades, verificando com as pessoas se as coisas que foram determinadas a acontecer estão sendo realizadas dentro do prazo e da forma esperada;
- » Gerir: exercer gerência sobre alguma coisa ou alguém, o que significa administrar e dirigir.

4.

O mercado demanda secretárias em todo o tempo e o tempo todo, de forma que podemos considerar que há espaço para o ingresso na carreira e para a permanência nessa função no desempenho presencial.

Há algum tempo, o mercado vem demandando secretárias também para o exercício da função remotamente e, nos últimos anos, o secretariado digital vem demonstrando crescimento, sinalizando que, tanto no presencial como a distância, há espaço para novas entrantes.

5.

As atribuições do Técnico em Secretariado são: organização de arquivos da secretaria; classificação, registro e distribuição de correspondência; redação e elaboração de documentos rotineiros; recepção de pessoas e documentos, além de registro de compromissos e atendimentos de pessoas e ligações telefônicas.

Capítulo 2

1.

O conhecimento, basicamente, pode ser entendido como resultado da capacidade humana de entender, aprender e compreender as coisas. O conhecimento pode ser adquirido formal ou informalmente, por meio do raciocínio, da experiência e da vivência.

Para o exercício da função, alguns conhecimentos específicos serão úteis como: administração geral; redação em português, minimamente; outros idiomas; comunicação; gestão do tempo; gestão de pessoas: colegas, superiores, clientes e fornecedores; conhecimento de programas auxiliares para elaboração de textos através do computador como, por exemplo: Word – software de processamento de texto, Excel – software para elaborar planilhas eletrônicas e Power Point – software para elaborar apresentações de produtos, serviços, aulas, palestras, treinamentos, produtos, reuniões; etiqueta social e profissional; reservas de hotéis, carros e passagens aéreas; conhecimento documental decorrente das reservas e contratações; organização de eventos: reuniões, simpósios, feiras, congressos; formas e meios de pagamentos; informações do mercado e segmento de atuação e do negócio, além de acontecimentos do cotidiano que impactam a atividade; gestão de relacionamento interpessoal, dentre outros.

2.

A habilidade é o saber fazer e decorre do conhecimento retido, sendo que deverá ser utilizada desde que seja útil para a função ou atividade.

Nesse sentido, as habilidades profissionais são competências desejadas no ambiente de trabalho para que as atividades sejam realizadas da melhor forma possível. Muitas vezes, as habilidades podem ser inatas (uma habilidade que a pessoa tem, mas nunca aprendeu: pintar um quadro, por exemplo).

3.

Atitude é o que leva a pessoa a decidir e agir. Sendo assim, cabe à pessoa decidir se irá ou não utilizar a habilidade que desenvolveu de um determinado conhecimento numa determinada tarefa ou situação. Como a pessoa agirá demonstra a sua atitude e decorre de uma escolha pessoal. Em outras palavras, a atitude está relacionada à forma de agir, reagir e comportar-se, e está ligada à postura adotada diante das circunstâncias e situações, inclusive à postura física-postural-gestual.

4.

A competência decorre da união do conhecimento, das habilidades e das atitudes. Ela pode ser comparada com uma cadeira com 3 pernas ou um tripé. Para que fique em pé e de maneira equilibrada, as 3 bases devem ser do mesmo tamanho todo o tempo. Desta forma, crescendo juntas, manterão o equilíbrio. Nessa perspectiva, a competência crescerá de acordo com o desenvolvimento do conhecimento, das habilidades e das atitudes.

5.

O desenvolvimento pessoal e profissional é de responsabilidade primária individual e deve ser ponto de atenção durante toda a fase ativa profissional (carreira).

Capítulo 3

1.

Os relacionamentos interpessoais são importantes, uma vez que são conexões entre as pessoas, devendo ser algo que une e edifica.

No âmbito profissional, no qual servir é uma atribuição, os relacionamentos afetam no resultado do serviço prestado.

2.

Para o exercício da profissão, é preciso aprender a negociar, já que é necessário desenhar cenários possíveis de como cada situação ou caso poderá ser resolvido.

6 • RESPOSTAS DOS EXERCÍCIOS

Lembrando que o pedido do superior hierárquico ou cliente já considera que ao responder “sim”, “ok” ou “combinado” se estabelece um acordo, logo, tem-se uma negociação em andamento com prazos, condições e uma entrega sendo produzida por você ou por terceiros.

3.

Muitos são os conflitos na atividade da secretaria: interesses, agendas, temperamentos. Todos os conflitos terão de ser administrados pela secretaria na gestão de relacionamentos, logo, “jogo de cintura”, foco nos interesses do superior hierárquico e em seus objetivos são características essenciais para o bom andamento do trabalho.

4.

Uma das certezas que temos na vida é a mudança. Nesse sentido, importa considerar duas vertentes relacionadas à mudança: o mercado e a profissão mudam, sendo necessário buscar continuamente a qualificação e o desenvolvimento pessoal. E, sob outro prisma, é necessário gerir mudanças, já que as condições, prazos, circunstâncias, empresas, superiores hierárquicos e clientes também mudam.

Capítulo 4

1.

A escuta ativa comprehende escutar ativamente. Requer atenção focada para além de ouvir e aguçar os sentidos e o entendimento no que está sendo dito: deve-se perceber e interpretar o que, de fato, o outro está dizendo e até mesmo o que não está sendo falado. A escuta ativa permite ampliar a percepção, além de ser uma forma elegante de ouvir, já que, dessa forma, a atenção durante as falas do interlocutor, ou seja, o foco no que ouvirá, trará mais informação até mesmo para formular as perguntas.

Deve-se buscar ouvir atentamente, de forma que se escute cada palavra dita, ao invés de, mesmo que mentalmente, completar a frase ou o raciocínio do outro. A habilidade de ouvir é uma das mais importantes. Quando paramos para, de fato, ouvir o outro, demonstramos interesse genuíno.

E, para completar, devemos ouvir duas vezes mais do que falar, afinal, temos dois ouvidos e apenas uma boca.

2.

Devemos usar a ignorância a nosso favor. Ignorar não é pecado e nem diminui ninguém. A dúvida é fruto da ignorância, já que se desconhece ou não se comprehende parte da mensagem. Logo, em caso de dúvida, é essencial perguntar. Ignorar é comum e deve ser evitado, para que a execução da tarefa ocorra mediante todo o esclarecimento necessário.

3.

Ouvir refere-se aos sentidos da audição. Escutar requer mais que ouvir, ou seja, a pessoa tem que prestar atenção ao assunto, entender do que se trata, perceber o que foi dito, sentir as palavras, memorizar o assunto, opinar, levar em consideração e agir ou não em conformidade. Ouvir é a capacidade física que decorre do funcionamento do ouvido. No entanto, é preciso estar disposto a escutar de forma que se pense no que está sendo dito. Sendo assim, é importante que a secretaria anote tudo o que ouvir, perceber e descobrir, já que, para assessorar, é imprescindível entender.

Capítulo 5

1.

O feedback é uma ferramenta utilizada em gestão de pessoas através da área de desenvolvimento e treinamento das empresas. Dentro do processo de avaliação de desempenho, é um aspecto muito utilizado de forma oficial. Caso na empresa em que você atua seja adotado o processo de avaliação de desempenho, utilize o momento de autoavaliação para realizar uma análise honesta e aproveite o momento de conversa e feedback com o superior hierárquico para ouvir sobre seus pontos fortes e elogios, mas também ouvir com atenção os pontos de melhoria.

Se na empresa em que você atua não há nenhum processo formal de análise de desempenho, busque conhecer, junto ao seu superior hierárquico e com o responsável pela empresa ou mesmo com a pessoa dos recursos humanos ou departamento pessoal, como você vem desempenhando sua função. O feedback apoia no conhecimento dos fatores, habilidades, atitudes e conhecimento que alavancarão sua trajetória. Lembrando que é preciso adotar uma postura receptiva para ouvir pontos de melhoria, logo, exige maturidade.

Capítulo 6

1.

A inteligência emocional é a capacidade de gerir emoções para obter melhor resultado na vida.

2.

O ciclo gerado a partir do pensamento e gerado no cérebro é: pensamento gera emoção, que gera sentimento, que gera comportamento, que gera ação, que gera uma ação efetiva, que gera impacto na vida, logo, resultados e consequências decorrentes da escolha da ação que aconteceu inicialmente: o pensamento.

3.

Os pilares são: autoconhecimento, autorregulação, automotivação, empatia e habilidades relacionais, sendo que são definidos como:

Autoconhecimento: o conhecimento de si mesmo de dentro para fora e de fora para dentro;

Autorregulação: a capacidade de autogerir-se uma vez estabelecida ampliação do autoconhecimento. Autogestão em situações ideias e adversas. Autocontrole de si;

Automotivação: capacidade de motivar-se em função da missão e propósito de vida. A automotivação que vem de dentro é decisão individual e supera obstáculos e circunstâncias;

Empatia: a capacidade de conhecer a si ao ponto de ser cordial e respeitoso com o sentimento e condição do outro;

Habilidades relacionais: capacidade de relacionar-se respeitosamente, comunicando-se de forma empática. Ser atencioso com todos e apoiar quem estiver ao seu alcance.

Capítulo 7

1.

O idioma inglês é importante para a profissão de secretária pelo fato de ser internacionalmente reconhecido e tido como o idioma universal e por ser o idioma utilizado na maioria das empresas multinacionais. Portanto, o inglês pode abrir oportunidades de atuar nessas empresas.

O domínio do idioma inglês pode proporcionar uma posição internacional, ou seja, habilita a candidatura a uma posição internacional, desde que as demais exigências do cargo sejam cumpridas, ampliando a possibilidade do profissional ser selecionado e escolhido.

2.

A relevância das tecnologias está basicamente ligada à comunicação da secretária. Através da tecnologia, as secretárias podem desenvolver suas atividades, sendo que sem a tecnologia seria praticamente impossível atuar em dias atuais. A tecnologia possibilita desenvolver ferramentas de apoio às atividades do seu cotidiano e auxiliar o superior no desenvolvimento de suas demandas.

Smartphones e aplicativos como WhatsApp, e-mail, agenda eletrônica, dispositivo móvel de orientação de percurso (Waze, Google Maps), aplicativos de solicitação de transporte são alguns exemplos de tecnologia que facilitam e apoiam as demandas e atividades.

Outros programas importantes que podemos chamar de ferramentas da tecnologia essenciais para o desempenho das atividades são:

Microsoft Excel: um editor de planilha eletrônica;

Microsoft Word: um programa de edição de texto eletrônico utilizado para criar e editar os mais diversos tipos de texto;

Microsoft Power Point: um programa utilizado para criação, edição e exibição de apresentações gráficas.

3.

A secretária deve complementar seus conhecimentos técnicos em: eventos e reuniões, viagem e hospedagem, secretariado executivo, etiqueta, idioma.

4.

Atualmente, uma das principais habilidades requeridas para o exercício do secretariado é a inteligência emocional. A inteligência emocional é medida pela capacidade de lidar com as emoções e geri-las. O quanto melhor você reagir e lidar positivamente com as emoções pessoais e de outros, maior será a inteligência emocional. O domínio, uso, entendimento, controle e transformação das emoções demonstra bom nível de inteligência emocional.

5.

A gestão de conflitos é uma capacidade que pode ser aprimorada através de treinamento formal, sendo desenvolvida essa habilidade no enfrentamento diário por meio das situações e da interação humana.

É comum o pensamento de que conflitos são ruins, porém não é bem assim. Os conflitos são divergências. As diferenças podem ser de ideias, datas, agendas, entendimento, percepção, compreensão e até mesmo de visão. Gerir conflitos faz parte do relacionamento pessoal e profissional e, com uma boa dose de inteligência emocional, ou seja, gestão das emoções, será possível negociar utilizando comunicação clara e adequada para chegar ao consenso.

Capítulo 8

1.

São diversos os canais de atendimento que a secretaria utiliza atualmente: telefone fixo, telefonia móvel, smartphone com acesso à internet por meio de dados, o que possibilita acesso a mensagens de e-mail, SMS e WhatsApp, além de sites e outros.

O mundo tecnológico está movendo a comunicação e o atendimento na palma da mão e com o toque dos dedos e a atividade de secretária também se move nessa direção. Tanto as secretárias presenciais como as virtuais ou remotas/digitais utilizam a tecnologia e os canais de atendimento para desenvolver suas atividades.

Os canais de comunicação são utilizados para atender pessoas e resolver situações tanto pessoais como profissionais do superior hierárquico, como atender os clientes, fornecedores e pessoas em geral no exercício das atividades em atendimento.

2.

Geralmente, quem sabe a grafia e a concordância correta das palavras do idioma percebe rapidamente algum engano e, imediatamente, fica com um sentimento de “pé atrás” quanto à capacitação do profissional.

As mensagens por meio da tecnologia são rápidas e as percepções são rápidas também.

Comunicação bem-feita, com português bem escrito e zelo nas mensagens instantâneas pode gerar bons resultados. Revisar tudo o que escrever antes de enviar as mensagens é essencial.

É correto usar abreviações para deixar a conversa mais leve, desde que seja dada atenção a tudo que está sendo abreviado e certificando-se da compreensão do interlocutor. Importa que a mensagem esteja sendo enviada corretamente.

Atenção é fundamental, mesmo utilizando o corretor ortográfico.

O corretor ortográfico pode ajudar a evitar erros de português, mas também pode prejudicar a sua conversa.

Algumas vezes, o corretor pode fazer substituições inadequadas e mudar o sentido de uma frase. Evitar situações constrangedoras é do interesse de todos, logo, revisar o texto antes de enviar é essencial, lembrando que, nesse contexto, um pingo é letra.

Capítulo 9

1.

Assistente virtual é um(a) profissional que presta serviços administrativos, financeiros, comerciais e de secretariado, dando apoio técnico aos sócios de empresas, empresários e demais profissionais que necessitam realizar atividades no desempenho das suas profissões e negócios e que decidem contratar pessoas que prestam serviços terceirizados ao invés de executá-los e as remuneram. Os assistentes virtuais trabalham em seus próprios escritórios e com seus próprios equipamentos e ferramentas.

Podem desempenhar qualquer tarefa ou atividade que seja executada geralmente por profissionais administrativos internamente, ou seja, que não exija deslocamento.

As atividades serão demandadas pelo cliente. Nesse caso, a forma de relação profissional já muda: trata-se da relação cliente-contratado e não chefe-subordinado, como acontece na modalidade presencial do secretariado, normalmente.

Assistente virtual presta serviços ao cliente e emite a nota fiscal da sua empresa como prestador de serviços e a secretaria presencial presta serviços ao superior hierárquico e recebe salário. As relações trabalhistas, comerciais, hierárquicas e de subordinação são totalmente diferentes.

A assistente virtual prestará serviço focado na demanda do cliente, e deverá manter-se atualizada por conta própria e utilizar ferramentas que contratará diretamente, prestando serviços eficientes para cada tarefa que oferecer ao mercado. O cliente pagará pelo serviço contratado, sem gastos e riscos trabalhistas.

2.

A marca da assistente virtual vai além da marca da empresa. A reputação, competência e qualidade profissional garantirá a manutenção da carteira de clientes conquistada e reforçará a marca da empresa que foi criada. Muita atenção, já que a marca e a reputação da empresa estarão atreladas diretamente à sua marca e reputação pessoal e profissional.

Capítulo 10

1.

A produtividade presencial e virtual pode ser medida através de diversas formas; como:

- » Horas de trabalho ao dia;
- » Horas trabalhadas com foco e afinco;
- » Tempo de pausa durante as atividades, inclusive de almoço e paradas para café e conversa;
- » Tempo de preparo para cada atividade ou tarefa;
- » Retrabalho decorrente de erros ou mudança de escopo de trabalho;
- » Medir tempo por necessidade de ajuste na comunicação;
- » Quantidade de tarefa por atividade ou projeto;
- » Tempo de parada de sistema, internet, bugs no computador;
- » Interrupções alheias ao trabalho: família, filho, pet, amigos;
- » Tempo destinado à vida pessoal, profissional e familiar diariamente: arrumar casa, fazer comida, levar filho na escola, resolver assuntos domésticos, escola, faculdade.

2.

A gestão do tempo requer planejamento e identificação do que é importante, circunstancial e urgente.

É essencial considerar importante toda atividade que tem prazo para ser concluída e que o não cumprimento dentro do prazo poderá gerar consequências com perdas ou prejuízo.

Uma atividade importante cujo prazo está quase esgotado e que, se não for possível concluir a tempo, terá consequências, se configurará numa atividade urgente.

As atividades circunstanciais são as que fugiram do controle mesmo que toda a providência para concluir a tarefa dentro do prazo tenha sido tomada. Gerir o tempo, portanto, é essencial para a atividade da secretaria.