

E-book

## O Empoderamento do Secretariado: Protagonizando o Presente e o Futuro

Como o Profissional de  
Secretariado promoverá o  
Empoderamento para ser  
capaz de Protagonizar sua  
própria história?

Como é o nosso  
trabalho de hoje e  
como será no  
Futuro?

## Índice

1. <i>Sobre os autores</i>	
2. <i>Indicadores de Desempenho para a área Secretarial - Bete D'Elia.....</i>	06
3. <i>Neurociência e Negócios - Dra. Carla Tieppo.....</i>	07
4. <i>Pool de Secretários – Ellen Camargo.....</i>	09
5. <i>Compliance para o Secretariado - Eliane Gonçalves.....</i>	10
6. <i>Imagem Pessoal e Profissional - Francine Garbelotti.....</i>	11
7. <i>El Idioma Como Factor de Empowerment - Glòria Gratacòs - Barcelona/Espanha...</i>	12
8. <i>Vá em frente, sempre! Lembre-se de Intrassecretariar-se... - Moacir Rauber.....</i>	14
9. <i>Gestão Financeira - Odete Reis.....</i>	17
10. <i>Secretariado na Gestão de Eventos - Solange Giorni.....</i>	19
11. <i>Comunicação Intercultural e Secretariado - Susana Casanova – Lisboa/Portugal.....</i>	21

## Sobre os autores

### **Bete D'Elia**

Diretora da Toucher Desenvolvimento Humano Ltda. e Coach, com formação pelo IDHL – Instituto de Desenvolvimento Humano Lippi.

Palestrante, instrutora de cursos e consultora de empresas. Autora dos Livros “Profissionalismo – Não dá para não ter”, “As novas Competências do profissional de secretariado”, com Edméa Garcia Neiva, pela IOB Thomson. Coautora dos Livros “Gestão do Tempo e Produtividade” e “*Coaching e Mentoring*”. Coordenadora e coautora do livro “Excelência no Secretariado”.

É graduada em Português/Francês pela Universidade de São Paulo (USP). Especialista em Psicologia Universal pelo Psyko Universal Instituto de Desenvolvimento. É professora da Pós-Graduação em Assessoria Executiva da Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado (FECAP).

### **Dra. Carla Tieppo**

Neurocientista, pioneira em cursos de extensão em Neurociência no Brasil. Possui título de Doutora em Ciências pela USP. Há 20 anos é professora e pesquisadora da Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo onde ministra aulas de graduação e pós-graduação sobre o funcionamento do sistema nervoso e suas relações com a mente e o comportamento humano.

Foi também professora da Faculdade de Psicologia da PUC-SP durante 6 anos. Palestrante e consultora, aplica os conhecimentos da Neurociência com o objetivo de favorecer o desenvolvimento humano a partir da interface tangível do conhecimento do cérebro humano e suas potencialidades.

Já proferiu palestras e treinamentos em empresas como Petrobras, Hays, Dow Química e Rede, Correios, INPE, Método Supera e Governo do Estado de São Paulo.

### **Ellen Camargo**

Possui 12 anos de experiência assessorando executivos em empresas nacionais e multinacionais. É Secretária Executiva da Presidência, implantou e coordena o Pool de Secretárias da Kroton Educacional.

Pós-graduada em Gestão de Projetos Culturais e Organização de Eventos pela Universidade de São Paulo (USP) e Graduada em Secretariado Executivo Trilíngue pela Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado (FECAP).

### **Eliane Gonçalves**

Atua como Assistente Executiva há mais de 20 anos em empresas multinacionais como Bridgestone, MWM International, Intel, Colgate e Black&Decker. Atualmente é membro dos Comitês de Ética e de Compliance da Bridgestone do Brasil. Responsável pelo gerenciamento do canal de denúncias, condução de investigações internas e elaboração de relatórios de compliance para a matriz nos EUA.

Dá treinamentos sobre questões de Ética e de Compliance e coordena eventos internos como a Semana de Ética.

É bacharel em Língua e Literatura Inglesas pela PUC-SP, com pós-graduações em Gestão Empresarial pela Universidade Metodista e em Compliance pela Fundação Getúlio Vargas. Tradutora juramentada de Inglês desde 2000.

### **Francine Garbelotti**

Consultora de Imagem, Palestrante e Personal Stylist. Graduada em Secretariado Executivo pela Universidade Federal da Bahia (UFBA), com especialização em Gestão Empresarial.

Atuou oito anos como Secretária em Organizações Não-Governamentais; especializou-se em Imagem Pessoal e Corporativa, Branding Pessoal e Visual Merchandising.

Atua com um dos seus públicos-alvo, Secretários Executivos, trazendo o Empoderamento da sua imagem e o fortalecimento da sua marca pessoal.

### **Glòria Gratacòs**

Natural de Barcelona (Catalunya, Espanha), onde viveu praticamente toda sua vida, a exceção de um período de 1 ano em que se mudou para Edimburgo (Escócia, Reino Unido) para ampliar seus conhecimentos em Língua Inglesa. Kursou os estudos oficiais de Formação Profissional Administrativa e Secretariado de Direção. Além disso, possui Mestrado em *Assistant Business Administration* pela *Universitat Oberta de Catalunya*.

Há 15 anos trabalha em Almirall S.A., multinacional espanhola do setor farmacêutico, onde ocupa o cargo de *Executive Assistant* na Direção de *Alliances, Partners Management & Integration Office*.

Em 2003 se associou a EUMA (*European Management Assistants*), atualmente IMA (*International Management Assistants*). Desde 2009 tem ocupado distintos cargos dentro do Comitê Nacional de EUMA *Espanña* (Presidente, Deputada Presidente e Tesoureira, na última gestão). É também associada de SEiEM (*Secretariat i Empresa*), a associação profissional do Secretariado em Catalunya.

### **Moacir Rauber**

Moacir Bauber acredita que tem “Muitas razões para viver bem!” porque “Melancolia não dá lbope”. Também considera que a “Disciplina é a Liberdade” que lhe permite fazer escolhas conscientes, levando-o a viver de forma a “Fazer tudo que possa compartilhar com os pais e que tenha orgulho de contar para os filhos”.

É Bacharel em Secretariado Executivo, fez MBA em Marketing, tem mestrado em Gestão de Recursos Humanos pela UMinho – Portugal e em Engenharia de Produção pela UFSC e faz doutorado em Ciências Empresariais na Europa, além de larga formação complementar. Tem formação internacional em Coaching Executivo Organizacional reconhecido pela FIACE e pela ICC.

Autor dos Livros: *Olhe mais uma vez! Em cada situação novas oportunidades* (2010); *Perguntar não ofende... Uma abordagem de coaching para o profissional de Secretariado* (2013); *Superação, a marca do Ser Humano!* (2013); *Ladrão de si mesmo* (2016); *No reino de logo ali ao lado* (2017, in-press).

### **Odete Reis**

Secretária Executiva Trilíngue: Alemão, Inglês e Português por trinta anos em empresas multinacionais: Mahle/Behr, Aventis/Sanofi e Hoechst/AgrEvo, nas quais adquiriu vasto conhecimento do mundo corporativo.

MBA em Gestão Estratégica de Negócios pela FMU – Faculdades Metropolitanas Unidas de São Paulo.

Ministra palestras e cursos nas áreas de Secretariado Executivo e Educação Financeira Comportamental. Coautora do Livro *Excelência no Secretariado* (2013), com o capítulo “Diga SIM para você, para seu dinheiro e realize seus sonhos!”.

É colaboradora da TV Diário, afiliada da Rede Globo e Rádio Metropolitana AM 1070 em Finanças Pessoais.

### **Solange Giorni**

Mestre em Gestão do Capital Humano, Pós-Graduada em Administração de Recursos Humanos e em Metodologia do Ensino Superior. Além disso, bacharel em Secretariado Executivo Bilíngue, Coordenadora de cursos de Secretariado e Professora Universitária. Secretária Executiva durante 30 anos atuando em empresas públicas e privadas. Consultora, palestrante e conferencista.

Autora dos livros: “Consultoria: um pilar do profissional de Secretariado”, “Profissional de Secretariado na Coordenação de Eventos” e “Secretariado, uma profissão”.

### **Susana Casanova**

É doutoranda em Ciências da Comunicação no ISCTE-IUL. Master Internacional em Gestão e Organização de Eventos, Protocolo, Cerimonial e Relações Institucionais (2010). É pós-graduada em Protocolo e Cerimonial (2004). Pós-graduada em Assessoria Empresarial (2002) e em Imagem, Protocolo e Organização de Eventos (2003). É licenciada em Línguas e Literaturas Modernas (1996) pela Universidade Autónoma de Lisboa.

É formadora e consultora desde 2005 nas áreas do protocolo, dos eventos, da imagem profissional, da assessoria e do secretariado e da comunicação intercultural. Neste âmbito tem experiência internacional no Brasil, em Angola e no Líbano, bem como com formandos dos PALOP, de vários países da União Europeia e da América do Sul.

Integra o corpo docente da Universidade Europeia desde 2007, lecionando atualmente apenas em pós-graduação e até setembro de 2015 em diversas licenciaturas. É coordenadora da Pós-graduação em Imagem, Protocolo e Organização de Eventos. É coautora do *Manual de Protocolo Empresarial* publicado pela LIDEL, em outubro de 2015.

## Indicadores de Desempenho para a área Secretarial

Bete D'Elia

Indicadores de Desempenho para a área Secretarial é o tema da minha palestra no COINS 2017.

Considerando tal afirmativa, temos que um dos desafios do Profissional de Secretariado é mensurar e dar visibilidade aos resultados gerados para as empresas. A inexistência desses indicadores de resultado gera inúmeros prejuízos.

Para o profissional, desmotivação, falta de visibilidade da importância da sua atuação e o sentimento de não pertencer ao todo empresarial. Para os gestores e as empresas, inexistem parâmetros para valorizar e mensurar as atividades, identificar a evolução, ocasionando que esse profissional seja excluído de muitos programas da organização, como participação nos resultados e similares.

Parte dos profissionais de secretariado sente defasagem entre o que fazem e o que é percebido pelos gestores e empresas, nos momentos de avaliação de desempenho. Há dificuldade de se transmitir, de forma objetiva e quantificável, as atividades realizadas e como elas contribuem para o resultado da organização. É vital que os Indicadores de Resultado sejam criados, para valorizar a profissão e dar visibilidade a real dimensão de sua importância no cenário corporativo. Mesmo que estejamos ainda engatinhando nesse cenário, os primeiros passos já foram dados.

Preocupada com esse *gap* da nossa profissão, desenvolvi um projeto piloto de indicadores para o Profissional de Secretariado, considerando as atividades essenciais. Esses indicadores são quantitativos e possibilitam medir a produtividade do profissional, aliada à estimativa de tempo gasto com cada atividade. Elaborei, também, um curso específico, para possibilitar ao profissional reflexão conjunta e orientação sobre como criar os seus indicadores, adaptando-os para as realidades das empresas em que atuam.

Felizmente, o assunto já começa a gerar bibliografia, tanto no Livro “Excelência no Secretariado: a importância da profissão nos processos decisórios. Como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade” (2013), como neste outro “As Novas Competências do Profissional de Secretariado” (2014).

Para a evolução conjunta, é importante que haja convicção de que o profissional de Secretariado gera resultado, mesmo atuando na área meio do mundo profissional. Há muitos exemplos concretos, que merecem ser compartilhados, para que os profissionais comecem a projetar a forma de dimensioná-los e dar visibilidade.

O assunto é amplo, complexo e representa uma das nossas bandeiras atuais. O objetivo da minha palestra será de apresentá-lo e aguçar a reflexão sobre esse tema que merece ser discutido e aprofundado.

Um dos setores que mais se desenvolveram com o avanço da tecnologia foi a Meteorologia. Como o clima é um sistema complexo, a habilidade de combinar seus diferentes elementos e extrair desta combinação a certeza de que vai chover hoje é uma das tarefas mais árduas e da maior importância para as mais diferentes aplicações econômicas e sociais. Porém, a criação de algoritmos melhores, equipamentos mais sensíveis, maior capacidade de comunicação veloz e em larga escala, somados ao desenvolvimento de processadores de dados muito potentes tem aliviado a vida dos meteorologistas.

Outro sistema muito complexo também teve seus estudos beneficiados pelos incrementos tecnológicos. Dotado de 86 bilhões de microprocessadores, os famosos neurônios, o sistema nervoso humano é o sistema responsável por nossas percepções, emoções, comportamentos e pensamentos. E para o estudo do funcionamento deste sistema, a tecnologia foi tão ou mais fundamental do que para o estudo do clima. Já é possível para um computador ligado a um aparelho de eletroencefalograma bem potente (que capta ondas cerebrais) saber qual é a palavra que um indivíduo está pensando, se o computador puder escolher entre duas opções. Porém, não precisamos nos sentir num filme de ficção científica para nos beneficiarmos da tecnologia aplicada ao estudo do cérebro.

Já estamos vivendo o que se considera a Era de Ouro da Neurociência. E nesta era, que está sendo comparada à era industrial, uma vez que parece ter a mesma força transformadora, muitos setores deverão aproveitar seus avanços. Alguns destes avanços são óbvios: as doenças neurológicas e psiquiátricas já estão sendo tratadas com muito mais eficiência. Recentemente, aqui no Brasil, acompanhamos um paraplégico levantar-se da cadeira de roda e chutar uma bola durante a festa de abertura da copa do mundo, usando o próprio cérebro para comandar uma espécie de armadura de ferro. Porém, outros setores também começam a se beneficiar diretamente destes avanços.

Estratégias de marketing estão sendo avaliadas através do estudo das funções cerebrais em voluntários que estão sendo monitorados enquanto assistem a uma propaganda. Escolas estão ouvindo neurocientistas apresentarem seus resultados sobre pesquisas que investigam como o cérebro aprende. No mundo corporativo, várias descobertas da neurociência estão sendo empregadas na automação e no desenvolvimento de novos mercados e produtos. Surgem novos neuronégócios (Neurobusiness) todos os dias e a mídia está repleta de novas informações sobre as descobertas relacionadas ao cérebro.

Porém, um dos setores que mais pode se beneficiar desta Nova Era é a gestão de recursos humanos. Dentro das corporações, este parece ser um dos pontos mais frágeis e imponderáveis do planejamento estratégico. Para desenvolvermos processos que irão certamente trazer resultados basta desenvolver estudos técnicos e acertar nas fórmulas. Porém, como a aplicação destes processos depende de pessoas, e pessoas são sistemas complexos em interação (o que aumenta grandemente o grau de complexidade envolvido), toda ajuda para administrar isto é muito bem-vinda. Todos sabem que pessoas que não estão engajadas, que não estão preparadas ou que não sabem se comunicar podem acabar com projetos muito bem desenhados. Assim, a

gestão de pessoas é literalmente uma fragilidade do sistema. E mesmo que os gestores saibam disso, os investimentos no desenvolvimento de um setor de recursos humanos muito capacitados para executar todas as suas funções com competência nem sempre são prioritários. A razão pode estar no fato de que os resultados são difíceis de mensurar e sempre dependem de prazos maiores.

Mas, para gerir é preciso conhecer. E a neurociência veio corroborar antigos ideais da psicologia, da sociologia, da filosofia e da antropologia e acrescentar novas formas de ver para ampliar este conhecimento. Mas há mais do que isso. Ela permite que sejam desenvolvidas estratégias mais eficientes para mensurar resultados na aquisição de habilidades emocionais, por exemplo. Assim, jovens líderes com capacitação técnica e inovadora altamente desejável podem ter capacidades emocionais desenvolvidas por aplicações neurocientíficas que favorecem o autoconhecimento. Conhecendo os mecanismos neurais relacionados ao estresse, podemos desenvolver técnicas de autocontrole baseadas em achados neurocientíficos. Saber como nosso cérebro desenvolve vícios é o melhor caminho para resistir a mais uma checagem nas redes sociais procrastinando relatórios que já estão com deadlines apertados. E se o setor de recursos humanos dominar os conhecimentos da neurociência será muito mais fácil promover engajamento e eficiência na tomada de decisão através de treinamentos diretamente desenvolvidos para promover estas características em seus colaboradores.

\* Este texto foi originalmente publicado na Revista Profissional & Negócios.



Um dos eventos mais relevantes para os profissionais de secretariado acontece a cada dois anos, e eu, que participei de todas as edições, fico ansiosa pela oportunidade de estar com colegas de profissão para discutir tendências, compartilhar conhecimentos e ampliar *networking*. Este ano o sentimento é diferente, além de estar ansiosa, sinto, também, o peso da responsabilidade de agregar conhecimento para os participantes do Painel “Pool de Secretários: saber ser, estar, fazer e conhecer. Você sabe?”.

O tema em questão já abre espaço para ampla discussão sobre tendências no mercado de trabalho, formação e atualização profissional, comportamento, atitude etc. Gostaria, então, de convidá-lo a refletir sobre o tema central do evento, “O empoderamento do secretariado: protagonizando o presente e o futuro”.

A palavra empoderamento “está na moda”. Atualmente, fala-se muito em empoderamento feminino, ou seja, o fato de mulheres reivindicarem socialmente por igualdades de direito entre os diferentes gêneros, buscando fortalecimento do seu papel perante a sociedade. Na nossa profissão são os homens que lutam pela igualdade de direitos e para que não exista distinção de gênero, sei que eles estarão em peso presentes no COINS 2017.

Diante deste contexto, deixo aqui algumas perguntas e quero muito encontrar com vocês no COINS para discutirmos: Qual é a nossa luta diária? O que precisamos reivindicar para fortalecer nosso papel e obter destaque protagonizando o presente e o futuro? Quando falamos em Pool, estamos preparados para os novos formatos de trabalho que são implantados pelas empresas?

Tenho certeza que nos dias 26, 27 e 28 de outubro ampliaremos, juntos, nossa visão sobre o empoderamento do secretariado e sairemos de lá prontos para protagonizar a profissão que, há muito tempo, dizem estar ameaçada pela tecnologia.  
#nosvemosnocoins

Estamos vivendo um momento de profundas mudanças no mundo, em que o combate contra a corrupção e práticas ilícitas tem se intensificado e trazido resultados impactantes. Tendo isso em vista, as organizações passaram a perceber a importância e a necessidade de se prepararem para essa nova realidade.

Cada vez mais, o mercado busca e valoriza a transparência e a ética, bem como as boas práticas de conduta corporativa. Compliance se tornou a palavra do momento, pois todas as empresas, que buscam sustentabilidade e perenidade dos negócios, precisam implementar ou aperfeiçoar os programas de integridade.

O tema do COINS 2017, O Empoderamento do Secretariado, Protagonizando o Presente e o Futuro, tem tudo a ver com esse novo cenário.

Em minha palestra sobre Compliance contarei um pouco sobre minha experiência nessa área e abordarei os seguintes tópicos:

- Afinal, o que é compliance?
- Cenário internacional e nacional;
- Reputação organizacional;
- Pilares de um programa de Compliance;
- Competências necessárias para um profissional de compliance e oportunidades de carreira;
- Como o profissional de secretariado pode desempenhar um papel estratégico em Compliance?

Quer saber mais sobre essa nova área, cuja demanda só cresce a cada dia?

Espero você no COINS 2017!

Sejam bem-vindos ao COINS 2017, este ano com o tema *O Empoderamento do Secretariado: Protagonizando o Presente e o Futuro*. Nada melhor do que adquirir poder sobre sua imagem, não é? Ressaltar aquilo que te valoriza como pessoa e profissional.

É a partir da sua história e de como você entende e trabalha a sua marca pessoal que encontramos maneiras de expressar sua competência profissional de forma consciente e que passa a ser visível a todos. E este entendimento se estende à vida pessoal e social.

Ah! Não estamos falando de autoajuda ou truques. Mas de olhar-se de forma estratégica e usar técnicas de comunicação visual a seu favor e para seu bem estar. Mas como a imagem afeta o desenvolvimento profissional?

Nossa imagem é a percepção e julgamento que os outros têm sobre nós, de acordo com a forma como nos mostramos visualmente e, assim, nossa imagem pode ser uma comunicação positiva ou não.

Nos primeiros 30 segundos de uma apresentação, seja ela uma entrevista, reunião ou até para pedir um aumento – mesmo que você esteja falando com alguém que te conheça – sua imagem já foi estabelecida. Isso porque nossa percepção se baseia no seguinte critério:

- 55%da aparência: se o seu visual está condizente com o discurso e ambiente em que se encontra;
- 38%no tom de voz: ele pode ser assustador ou desinteressante – cuidado com o volume e a entonação;
- 7%no discurso: isso é, se você agradou até aqui o que você falar será ouvido e absorvido.

Então, conseguir acertar e deixar sua imagem mais empoderada se realiza entendendo todos os elementos que são importantes para o julgamento e a percepção que irão ser estabelecidos: suas roupas, postura, seu cuidado pessoal, sua linguagem, entre vários outros aspectos que vamos abordar neste encontro.

Ao trabalhar para valorizar as características que você deseja, suas qualidades individuais serão destacadas. Então, é natural perceber que você é sua marca mais preciosa, não? E, já que um bom começo é usar suas roupas da melhor maneira, não dependerás de fatores externos, como esta ou aquela marca famosa! Suas escolhas serão feitas a partir do seu estilo e as marcas de roupas é que se enquadrarão a você, não o contrário.

Você já pode perceber, então, que sua marca pessoal pode ser um aliado bastante afirmativo no ambiente de trabalho. Você precisa, portanto, ter domínio sobre esta forma relevante de comunicação! São alguns desses tópicos que serão abordados na palestra e irão auxiliar em sua jornada de sucesso.

Vamos valorizar sua imagem?

Posso antecipar-lhe três coisas fundamentais e que, ao final da nossa conversa, você terá em mente para empoderar sua imagem: enxergar-se como marca, saber suas qualidades e valorizá-las. Tudo aliado ao bom senso.

Sucesso! E nos vemos no COINS 2017.

## El Idioma como Factor de *Empowerment*

Glòria Gratacòs – Barcelona/Espanha

Cuando se es monolingüe todo está más limitado, no estamos tan conectados con otras culturas, con el mundo. Precisamente porque vivimos en una sociedad cada vez más globalizado es importante traspasar esa barrera de hablar solamente el propio idioma, si bien es cierto que si la lengua propia es un idioma global como el inglés hay ventaja innata y se tiende a no esforzarse en aprender un segundo o tercer idioma (eso siempre me lo han dicho mis colegas ingleses y americanos).

Diversos estudios concluyen que las personas bilingües o multilingües tienen más agilidad mental (de hecho, las personas bilingües tienen mucha más facilidad para aprender nuevos idiomas). Se dice incluso que ese entrenamiento puede ayudar también a retrasar la aparición de síntomas de degeneración neuronal, como el Alzheimer.

Se estima que actualmente la lengua más hablada a nivel mundial es el chino mandarín, con unos 1.092 millones de hablantes. De esos, 898 lo utilizan como primera lengua y 194 como 2ª. La 2ª lengua más hablada sería el inglés, por un total de 983 millones de personas (372 millones como 1ª lengua y 611 como 2ª. Y en 3er lugar estaría el español, hablado por 528 m. (427 como 1ª lengua y 91 millones como segunda). Es curioso, pues, constatar que el inglés es mucho más hablado como 2ª lengua, seguramente como lengua aprendida.

Me gustaría compartir un poco mi propia experiencia.

La mayoría de la gente de mi entorno es bilingüe como mínimo, puesto que en Cataluña, Comunidad Autónoma al noreste de España, la lengua propia es el catalán y es cooficial junto al castellano. Evidentemente, en una profesión como la nuestra es básico el conocimiento de idiomas, y diría que cuantos más mejor. En España siempre se ha valorado en el currículum de las profesionales del secretariado el conocimiento de lenguas extranjeras, pues dan acceso a mejores puestos de trabajo. Siguiendo además con el ejemplo de Cataluña, los mejores puestos de trabajo en el territorio catalán, los más valorados y mejor remunerados, son aquellos en que se debe demostrar dominio tanto del catalán como del castellano. Adicionalmente, y desde hace ya muchos años, el conocimiento del inglés, como mínimo, está muy demandado. De hecho, no es posible optar por puestos de Asistente Ejecutivo o Secretario de Dirección sin el dominio de como mínimo un idioma extranjero. Y hoy día constatamos que muchas veces piden ya hasta 2 o 3 idiomas extranjeros.

Sin embargo, hay históricamente un problema de aprendizaje del idioma inglés en España. Ello es seguramente porqué a diferencia de muchos otros países no se hace una inmersión real en la escuela y en la sociedad. Un ejemplo claro es que las películas de habla inglesa vienen directamente dobladas al español en la televisión y en el cine y solo desde hace pocos años se puede acceder a la opción dual de la televisión o ver películas en versión original en muy pocos cines. Ello sin duda ha influido y aunque la situación va cambiando, no es muy usual (quizás solo entre la gente más joven) que una persona extranjera pueda entenderse en inglés con un español si por ejemplo le para en la calle para preguntarle una dirección. Pero como digo la situación va cambiando, gracias al turismo como principal fuente de ingresos.

En cualquier caso, está claro que con el conocimiento de otros idiomas existen como mínimo ventajas sociales, ya que te permite interactuar mejor en un grupo de

personas de otras sociedades, y como consecuencia se tiende también a tener una mente más abierta. Se promueve el intercambio de ideas y conocimientos y ampliar conocimientos. Sin duda eventos internacionales como el COINS son una gran ocasión para poner en práctica todo lo comentado, y en definitiva aprender para ser mejor persona y profesional.

Outro dia escrevi um texto sobre a importância de seguir em frente, sempre. Nele comentei sobre a importância de se olhar para dentro, para frente, para os lados, para baixo, para cima e para trás. Dei destaque para o olhar para trás porque a vida não é uma competição. Não há a necessidade de correr mais do que o outro. O importante é entregar o melhor que eu posso oferecer. É você quem determina o ritmo. Entretanto, no início do texto falei que em primeiro lugar se deve olhar para dentro, porque é ali que estão as respostas que nós podemos nos dar. Esse é o espaço sobre o qual temos total autonomia e, muitas vezes, é onde menos atuamos. Assim, quando estamos no ambiente dos profissionais de secretariado nos preocupamos em secretariar os nossos respectivos diretores, gerentes, chefes ou coordenadores usando as competências de nós esperadas no ambiente externo. Correto. Porém, a questão que se coloca é que antes de secretariar para fora é necessário secretariar para dentro. Entende-se que para fazer projeções é preciso introspecções. Para poder por algo para fora é necessário que se tenha algo dentro. É incongruente e contraditório atuar no ambiente externo sem que isso seja uma realidade no ambiente interno. Para isso é preciso aprender a intrassecretariar. Quais são as suas competências para secretariar o seu ambiente interno?

No ambiente externo esperam que tenhamos a aptidão de (1) articular e operacionalizar com o público interno e externo; a faculdade de (2) utilizar de raciocínio lógico, crítico e analítico para interpretar e encaminhar situações organizacionais; a maestria para (3) estabelecer processos de comunicação verbal e não verbal, entre público interno e externo, viabilizando os inter-relacionamentos; o conhecimento para (4) exibir uma visão generalista da organização e das suas relações com o mercado; a capacidade de (5) organizar e sistematizar procedimentos de trabalho para assessoria das equipes que secretaria; e a inteligência para (6) receber e liderar o trabalho em equipe na busca de sinergias positivas. São essas as principais competências que um profissional de secretariado deve exibir no ambiente organizacional. Elas devem ser visíveis. Para isso é preciso ter (1) visão sistêmica e entender as relações entre o interno e o externo organizacional. É importante ter (2) foco para saber quais os resultados que um e outro buscam. É vital ter (3) capacidade de negociação e de comunicação para entender que uma abordagem ganha-ganha é importante para se manter no mercado. É fundamental ser (4) flexível para ampliar a visão frente aos diferentes cenários. É crucial ser (5) proativo e criativo para inovar na organização e sistematização dos fluxos de trabalho fazendo mais com menos recursos. É relevante ter (6) competências interpessoais para desenvolver trabalhos em equipes criando sinergias positivas por meio da liderança. São todas capacidades, habilidades e competências externas. Algumas técnicas e específicas da nossa profissão, enquanto outras são transversais a todas as profissões e aos seres humanos.

No entanto, desenvolvê-las, promovê-las e exibí-las é algo fácil, basta observar o ambiente em que se circula e seguir o movimento. Olhe para frente e observe quem está na liderança de sua área. Quais são as tendências? O que eles estão fazendo de bom que você ainda não faz? Aprenda, ajuste e secretarie melhor. Olhe para os lados, perceba o que está acontecendo a sua volta e entenda o mundo a partir da sua observação, mas também se aproprie da visão de mundo dos outros. Com isso compartilhe e cresça. É na troca que melhoramos as nossas competências e contribuimos para que os outros melhorem as suas. Enfim, é requerido que se desenvolva a competência dos relacionamentos interpessoais, porque, afinal, tudo acontece entre pessoas. E secretariar no ambiente organizacional não é diferente. Olhe para baixo e veja se há alguém por ali. Não deve haver, para que as competências acima sejam verdadeiras e reais, porque secretariar é andar com e não sobre os outros. Olhe para cima e entenda que a nossa atividade está inserida num contexto maior e com isso entenda o rumo e saiba a direção para onde caminhamos com a nossa equipe. Certamente veremos diferenças, mas são elas que também nos possibilitam o crescimento. Secretariar também é ampliar a visão. Para entender o ambiente externo não deixe de olhar para trás. Ficou alguém por lá? O que aconteceu? A minha contribuição não foi o suficiente para que tivesse o mesmo desempenho? Analise os motivos e saiba que mesmo a vida organizacional não tem que ser uma competição. Temos a obrigação de sermos secretários executivos competitivos ao entregarmos o nosso melhor e não para necessariamente sermos melhores do que os outros. Todas as competências acima são externas e sobre elas não temos pleno domínio. Depende da minha e da interpretação alheia. Quando tudo dá certo, as glórias vão para o diretor. Quando algo dá errado quem está na linha de tiro é o secretário executivo. Assim, cabe destacar que a área de atuação sobre a qual temos cem por cento de autonomia se limita a nós e é nela que devemos atuar. E é a isso que se chama intrassecretariar.

Por isso, espera-se que um profissional de secretariado, antes de apresentar as competências para secretariar no ambiente organizacional, saiba intrassecretariar. É preciso que se tenha uma (1) visão sistêmica de si mesmo, percebendo-se como um sistema completo, complexo e único dentro de uma organização, que é outro sistema completo e complexo, e que está integrada numa conjuntura maior, que é mais um sistema completo e complexo. Para isso é preciso secretariar-se. É importante que se mantenha o (2) foco individual, secretariando-se para conhecer-se e alcançar os próprios objetivos. É vital que se tenha a (3) capacidade de negociação e de comunicação interna para entender o preço individual para se estar onde se está e a habilidade de intrassecretariar pode esclarecer isso. É fundamental ser (4) flexível consigo mesmo, ampliando a visão das buscas individuais, intrassecretariando-se. É crucial ser (5) proativo e criativo para inovar na vida pessoal e sistematizar a convergência entre o interno e o externo, sendo um bom intrassecretário. Enfim, é requerido que se desenvolva a competência de um bom relacionamento intrapessoal, que é o fundamento da arte de intrassecretariar. Aí que está o grande desafio.

E quais são as competências para intrassecretariar? É realmente importante observar e ver as pessoas lutarem para sempre seguir em frente na sua vida profissional, apesar dos obstáculos. Porém, antes de tudo é preciso olhar para dentro de si mesmo. É ali que estão as respostas para as nossas dúvidas, angústias e também as capacidades para encontrar a direção do caminho que queremos seguir. Olhar para dentro é intrassecretariar. É gratificante perceber que cada vez mais um número maior de profissionais está olhando para dentro de si buscando em si as forças para seguir e avançar no caminho. Para isso, realmente é preciso se permitir se descobrir e despir-se para se vestir. Intrassecretariar requer um mergulho profundo dentro de si mesmo para se despir de medos, preconceitos, julgamentos e desconfianças. Com isso também se consegue se despir do desamor e se vestir de amor. Não se trata de utopia, porque tudo que existe fora da natureza é feito pelas pessoas para as pessoas. E as pessoas precisam de amor. Vestir-se de amor é dar sentido àquilo que se faz e intrassecretariar é entender isso. É preciso se despir da tristeza e se vestir da alegria pelo simples privilégio de estar vivo. Agradecer isso é intrassecretariar. É fundamental se despir de mágoas e de ressentimentos para se vestir de paz e de tranquilidade. Alimentar isso é intrassecretariar. É vital se despir da impaciência para se vestir de paciência. Conquistar isso é intrassecretariar. É crucial se despir da animosidade para se vestir de amabilidade. Oferecer isso é intrassecretariar. É relevante se despir da maldade para se vestir da bondade. Conceber isso é intrassecretariar. É importante se despir da infidelidade para se vestir de fidelidade para consigo e para com os outros. Diferenciar isso é intrassecretariar. É requerido se despir da volubilidade para se vestir do domínio próprio. Assumir isso é externalizar o mergulho interior do intrassecretariar para finalmente secretariar para fora.

O grande desafio é primeiro introjetar para depois projetar. Só consegue por algo para fora quem tem algo dentro. Quando se tem o domínio próprio todas as outras competências são resultado de uma escolha. Ao dedicar-se a intrassecretariar elimina-se a incongruência de atuar no ambiente externo sem carregar as mesmas competências no ambiente interno. Acredito que somente com a capacidade de intrassecretariar é que se consegue ir em frente, sempre, ao ser um Secretário Executivo competente. Intrassecretariando-se, logra-se transformar o potencial em talento, colocando-se a serviço de si mesmo e dos outros na sua plenitude.



O tema principal do COINS 2017, Empoderamento do Secretariado: Protagonizando o Presente e o Futuro, vem de encontro ao dinâmico conteúdo que será abordado na Palestra: Gestão Financeira: planejamento, controle, planilhas e rotinas do Secretariado, que ministrarei neste importante e grande evento da nossa profissão.

A demanda do Profissional de Secretariado contemporâneo é ser, cada vez mais, polivalente; somando os desafios para o sucesso profissional e também pessoal. Em meio a essa turbulência, buscam ainda obter qualidade de vida no presente e garantir o futuro financeiro tranquilo.

Em seu dia a dia de trabalho, no calor das multifunções, não encontram tempo para obter essa tranquilidade e bem-estar que tanto almejam, esquecendo-se que tudo depende de suas ações, atitudes e aprendizados novos; que precisam dizer mais \$IM para seus sonhos e transformá-los em objetivos e metas tangíveis de curto, médio e longo prazo.

Nessa palestra, os participantes serão convidados a fazerem uma reflexão de como estão lidando com seus sonhos, seu dinheiro e seus desafios diários. Meu objetivo é conscientizar, dar suporte e conhecimento para que o Profissional de Secretariado seja gestor de suas finanças pessoais, profissionais e seus investimentos.

Serão apresentadas ferramentas e informações de planejamento financeiro e controle na rotina do Secretariado para fortalecer os valores: poupança, disciplina, planejamento, organização e investimentos.

Nosso lema será:

- Levantar de manhã para ser um vencedor;
- Ser movido a metas e objetivos concretos e realizáveis;
- Administrar bem o dinheiro e o tempo para obter mais qualidade vida;
- Pensar, agir e fazer acontecer para construir riquezas;
- Dominar o medo do insucesso e focar em ações realizáveis;
- Acreditar na força e entusiasmo dentro de si;
- Aprender algo novo a cada dia;
- Desistir jamais.

Garanto que ao final desta Palestra todos participantes sairão muito mais ricos do que entraram; e olha que eu não vou distribuir notas de cem. Ricos em conhecimento, coragem, vontade de fazer acontecer e dar uma guinada nas finanças e na vida. \$IM isto é Empoderamento, protagonizando o Presente e o Futuro.

Não podemos nos esquecer de que não é a última batida que quebra a pedra, mas \$IM todas as outras anteriores juntas. Então vamos lapidar esta pedra do sucesso, unidos com novos aprendizados, determinação e muito brilho nos olhos.

Será uma honra e alegria receber Você, Profissional de Secretariado, no COINS 2017.

Quero compartilhar com vocês a minha linda e grandiosa experiência na área de eventos, quando a gente estiver conversando durante a palestra “Participação do Secretariado na Gestão de Eventos”, que ministrarei dia 27 de outubro de 2017, no **Congresso Internacional de Secretariado**. Será um honra participar de um dos melhores eventos da área secretarial! Não será demais?

Vamos, então, começar a aquecer o nosso encontro aguçando sua curiosidade sobre o tema.

Já sabemos que os eventos impactam diretamente a vida econômica das Organizações, e com o aumento da sofisticação e suntuosidade exigidas atualmente, necessitam que na sua realização tenham profissionais especializados, capacitados e com imensa responsabilidade.

José Boralli, quando presidente da agência de *live marketing* BFerraz mencionou, no artigo “Eventos corporativos crescem no país”:

“O evento corporativo está sendo usado cada vez mais de maneira profunda e estratégica, engajando diversos públicos”, conta. “Com a ‘sofisticação’ da ferramenta, os investimentos aumentam e as verbas para a área estão maiores”, completa.<sup>[1]</sup>

Sendo assim, vamos ressaltar que o profissional de Secretariado, graças às suas inúmeras habilidades e competências, tem totais condições de gerir e coordenar um evento corporativo.

Porque coordenar um evento é algo para profissionais, que devem estudar e entender os conhecimentos históricos, conceituais e técnicos para a sua aplicação. Eles devem assimilar o evento como uma estratégia de mercado para as Organizações, e por isso precisam ser pessoas com formação generalista, ou seja, que possuam senso de organização e controle, percepção das novas tecnologias, criatividade, entendimento de diversidades culturais, conhecimento amplo dos processos de gestão, aptidão nas relações interpessoais e competência ética. É como já dizia Platão: “Ética sem competência não se instala; competência sem ética não se sustenta”. E tudo isso é peculiar ao Secretário!

Evento não tem fim, até porque ele é um acontecimento; sempre haverá algo ocorrendo no mundo corporativo e social.

Um fato muito importante – e porque não dizer imprescindível – a ser abordado em nossa conversa sobre a organização de um evento é que ele de nada valerá se não nos lembrarmos de que tudo deve ter sentimento. Sim, sentimento! Devemos entender que todo evento é feito e destinado a pessoas, seres de carne, osso e ... sentimentos. Um evento, mesmo sendo corporativo, começa quando se tem um desejo e a partir dele o que se pretende, na maioria das vezes, é encontrar, festejar, projetar, crescer, construir, sonhar, fatos esses que despertam muitas emoções. Então, é necessário perceber que não se constrói um evento sem entender, considerar e respeitar o que o outro deseja e sente. É fundamental que vocês também, profissionais de Secretariado, como gestores de eventos, externem toda a sua reserva de sentimentos. O primeiro desses sentimentos é amar aquilo que estão desenvolvendo: isso será a sustentação do sucesso de vocês. Ou do fracasso de todos.

Pense nisso: o conhecimento, a técnica, a razão e a experiência na área de eventos são fundamentais para o alcance do objetivo proposto. Porém, só haverá

resultado completo, satisfatório, excelente, se lembrarmos de agregar sentimento a esse “pacote”.

Outro detalhe importante: encarem a organização de um evento como se estivessem criando uma obra de arte, na qual vocês têm que trabalhar e expor sua sensibilidade, intuição, talento, emoção e dedicação. Acreditamos que, desta maneira, vocês desenvolverão qualquer tipo de evento, seja ele técnico, social, corporativo ou de exposição com muita eficácia, competência e criatividade.

*“A obra de arte é primeiro obra; depois, obra de arte” – Fernando Pessoa*

Esse é o meu desejo: que vocês criem muitas obras de arte para que possam ter sucesso em todos os seus eventos!

E porque não começar, já, a esculpir comigo a obra de vocês no COINS?

Já estou ansiosa, aguardando por vocês lá!

<sup>[1]</sup> Disponível em: <http://propmark.com.br/mercado/eventos-corporativos-crescem-no-pais>. Acesso em: 19 de abril de 2017.

O secretariado é uma função que, em qualquer organização, é essencial no apoio à equipa de gestão. Por norma, nem quando nas empresas ocorrem situações de *downsizing* costuma ser dispensado, tal não é a necessidade do seu desempenho para o bom funcionamento da equipa de gestão e das demais equipas. Ao realizarem-se alguns exercícios simples e ao fazer-se uma breve reflexão pode-se reforçar a importância da manutenção (ou da eventual contratação) de profissionais desta área. Pense-se, então, em quem dentro das organizações tem certas tarefas sob a sua responsabilidade: (1) quem acolhe na empresa e posteriormente acompanha um convidado à sala onde certo encontro vai ter lugar? (2) quem domina as formas de tratamento (em função do estatuto) que devem ser oferecidas a um cliente quando da sua recessão? (3) quem investe tempo a informar-se e a preparar *dossiers* sobre as particularidades das culturas com quem a empresa mantém relações comerciais? (4) quem se inteira dos procedimentos e da melhor forma de comunicar com parceiros estrangeiros, nomeadamente, atentando às complexas questões multiculturais? (5) quem trata da marcação de viagens e seleciona alojamentos tendo em mente um conjunto alargado de variáveis para a escolha? Poder-se-ia continuar, nos próximos parágrafos, a descrever as tarefas e a reforçar a pertinência destes profissionais (Esclapez, 2004) para as empresas e para os seus líderes.

Através dos exemplos anteriores, é perceptível que a existência de profissionais especializados na área de secretariado é essencial em qualquer estilo de organização, independentemente de ter maior ou menor dimensão, bem como em qualquer região do globo. O secretariado existe para assessorar a chefia, bem como outros elementos da equipa, permitindo-lhes otimizar recursos e proporcionar-lhes maior disponibilidade para se dedicarem a tarefas no âmbito da gestão e da administração, contribuindo assim, também, para que estes consigam melhorar a sua gestão de tempo (Borges, 2011).

Considere-se, contudo, que mesmo quem detém uma vasta experiência profissional deve manter-se atualizado e procurar acompanhar as tendências do seu setor e daquele ao qual a empresa/organização estiver inserida. É fundamental estar-se consciente da época em que se vive: acelerada, competitiva e extraordinariamente exigente (Sotomayor, Rodrigues, & Duarte, 2014). É, também, necessário desenvolver novas competências, ampliar e solidificar conhecimentos com vista à melhoria do desempenho, não esquecendo que cada pessoa é responsável pela sua própria empregabilidade. Isto significa que cada profissional deve, em conjunto com a direção de recursos humanos/gestão de pessoas, ter um plano de carreira e orientar o seu percurso formativo nesse sentido, com vista a alcançar realização pessoal, estar motivado e preparado para acompanhar os mais variados desafios.

Um dos desafios causado pela globalização dos mercados passou, exatamente, a ter que ver com a constante necessidade de relacionamento formal com profissionais

de outras culturas. Esta ocorrência veio reforçar o estudo das normas protocolares, por parte das equipas (secretariado e também da equipa de gestão), uma vez que o protocolo estará sempre presente no dia a dia profissional mesmo em organizações menos formais. No âmbito de um encontro internacional (e não só), o protocolo, representa a ponta do *iceberg*, ou seja, aquilo que rapidamente se percebe como uma incorreção. Elencam-se algumas situações em que os conhecimentos protocolares são uma mais-valia para os profissionais de secretariado (profissão que está em foco neste artigo): no ato de receber, num contacto telefónico, na comunicação escrita, na organização e preparação de reuniões/refeições ou, ainda, na organização de outro tipo de eventos (Salazar Casanova & Pietra Torres, 2015). Em qualquer uma destas atividades, a promoção da excelência na interação com os mais diversos *stakeholders* fica, normalmente, confiada ao secretariado, porque este é uma peça determinante, levando a cabo um leque de atividades, contribuindo para a transmissão da boa imagem que enviada pela organização para o exterior.

Por outro lado, e tendo presente que o foco de qualquer organização é o sucesso comercial, os gestores precisam ampliar e desenvolver um *global mindset* para abertamente identificarem os sinais culturais exigidos ao lidar com parceiros estrangeiros. De igual modo, os profissionais de secretariado devem acompanhar esta ação e munir-se dos mesmos atributos com o objetivo de melhorarem o apoio que proporcionam às chefias. Entende-se por *global mindset* um conjunto de características que facilitam os gestores globais na condução do processo negocial internacional. A título de exemplo estes passam por saber: adaptar-se a sinais culturais distintos, avaliar os aspetos culturais não visíveis como as crenças ou os valores, analisar atitudes sob os diferentes prismas, estar disposto a fazer novas aprendizagens e a adaptar a estratégia negocial a cada mercado.

Neste contexto, torna-se necessário estudar e compreender a comunicação multicultural e intercultural. Estas designações surgem regularmente no quotidiano, não obstante nem sempre serem de fácil distinção. Apresenta-se uma distinção sucinta entre comunicação intercultural e comunicação multicultural. (1) Comunicação multicultural - refere-se à relação entre pessoas e diferentes culturas, ou seja, o que acontece quando dois grupos se juntam e interagem. Centra-se no papel da comunicação na criação e na negociação de identidades partilhadas e na compreensão da comunicação, inserida numa determinada cultura (Gudykunst, 2003). Em ambiente profissional, isto está representado no dia a dia de tantas organizações, ao receberem comitivas e parceiros internacionais oriundos de certo país; (2) Comunicação intercultural - é uma área de investigação que procura compreender como é que as pessoas de diferentes países e culturas se comportam, comunicam e são percebidas, no contexto diário profissional (Candlin, Antos, & Knapp, 2010). Note-se como exemplo, um encontro profissional, no âmbito de um projeto, onde participam indivíduos de diversos países. Assim, estudar cultura e compreender a comunicação multicultural, mais direcionada para a comparação entre culturas é bastante relevante para se entender a comunicação intercultural. Note-se que, a palavra cultura tem um

amplo significado. Uma cultura vai sendo adquirida com o desenvolvimento do indivíduo e indica a maneira como este pensa, sente e age mediante as normas e os valores que mais se salientam numa sociedade. Segundo Hofstede, Hofstede, & Minkov (2010), a cultura pode ser entendida como uma programação coletiva da mente distinta entre os membros de um grupo e aos valores que são conhecidos para o mesmo. Tem um papel valioso no pensamento do indivíduo e na sua forma de estar. De acordo com um dos autores mais conhecidos nesta área científica, Hofstede et al. (2010), quando se pretende desenvolver um estudo sobre uma cultura específica, o que é manifestamente evidente são os comportamentos. Estes podem refletir, por exemplo: prioridades, orientação temporal, formas de tratamento, processos de tomada de decisão, tipo de liderança, tipo de autoridade, forma de lidar com regras e procedimentos ou, ainda, algumas características do relacionamento entre os grupos (Halbriter de Sousa, 2006).

Em suma, refira-se que até os profissionais mais experientes podem, com relativa facilidade, esquecer-se de que os indivíduos atuam de forma diversa em face de determinados estímulos, que existem múltiplas influências culturais que afetam a interpretação de mensagens e, também, que, conseqüentemente, esses comportamentos influenciarão o desenrolar de uma relação empresarial e negocial (Griffith, 2002).

## Comissão Organizadora

Dra. Cibele Barsalini Martins (UFSC)  
Dra. Marilena Zanon (SINSESP)  
Dra. Emili Barcellos Martins Santos (ABPSEC)  
Me. Walkíria Gomes de Almeida (SINSESP)  
Isabel Cristina Baptista (SINSESP)  
Nancy Goll (DEVELOP)  
Maria Elizabete Silva D'Elia (SINSESP)  
Eduardo Souza (SINSESP)  
Regina Rezende (SINSESP)  
Elena Kazumi Koga (SINSESP)  
Cássia Araújo (SINSESP)  
Radoika Balcacer Miura (SINSESP)

## Comitês Científicos

### COINS

Dra. Cibele Barsalini Martins – UFSC, Brasil  
Dra. Rosimeri Ferraz Sabino – UFS, Brasil  
Dra. Marilena Zanon – PUC/SP, Brasil  
Doutoranda Susana Casanova – Univ. Europeia – Lisboa, Portugal  
Esp. Eduardo Souza – UNICSUL, Brasil  
Esp. Maria Elizabete Silva D'Elia – FECAP, Brasil

### ABPSEC

Dra. Emili Barcellos Martins Santos (Presidente)  
Me. Cibelle da Silva Santiago (Tesoureira)  
Esp. Raul Vitor Oliveira Paes (Secretário Geral)  
Me. Keila Raquel Wenningkamp (Secretária Adjunta)  
Me. Caroline de Fátima Matiello Vaz (Conselheira Fiscal)



## Patrocinador Diamante



## Patrocinador Bronze

## Apoio



## Apoio de Mídia



## Realização

