



As Relações Públicas no Secretariado Executivo

Giovanna de Araújo LEITE¹

Universidade de Pernambuco - UPE

Autarquia do Ensino Superior de Garanhuns - AESGA

RESUMO

Este artigo tem o propósito de fazer uma reflexão sobre o papel das Relações Públicas para o profissional do Secretariado Executivo. O objetivo geral é refletir sobre a importância das Relações Públicas no Secretariado Executivo. A problemática que norteia este estudo é: Será que os estudantes de Secretariado Executivo compreendem o valor das Relações Públicas neste curso? Utilizou-se como ferramenta metodológica a distribuição de questionários aos alunos da disciplina de Relações Públicas no segundo e terceiro período de Secretariado Executivo da Autarquia do Ensino Superior de Garanhuns – AESGA, a fim de extrair a opinião destes estudantes sobre o assunto.

PALAVRAS-CHAVE: Relações Públicas; Secretariado Executivo; Aesga.

1. Introdução

O curso de Secretariado Executivo mescla-se com muitos conhecimentos da administração e comunicação. Dentro do universo da comunicação, as Relações Públicas tem uma ligação forte com o secretariado executivo e tal proximidade incentivou a esta pesquisadora a realização de uma discussão sobre a temática nas aulas em que ministra como professora do curso supracitado na Autarquia do Ensino Superior de Garanhuns - AESGA. Este artigo se delimita a refletir sobre a aproximação da área Secretariado Executivo com as Relações Públicas.

Inicialmente, deve ser esclarecido que a função principal das Relações Públicas de acordo com Lesly (2002, p. 03) é “ajudar uma organização e seus públicos a mutuamente se adaptar uns aos outros”. Será que os estudantes de Secretariado Executivo compreendem o que significa isso?

Segundo dados extraídos em (www.set.uem.br/index.php?conteudo=perfil), acesso em 04 de abril de 2010 sobre o perfil do profissional de Secretariado Executivo, compreende-se que este profissional tem, por um lado, uma visão técnica abrangente,

¹ Mestre em Comunicação pela Universidade Federal de Pernambuco – UFPE. Professora Efetiva da Universidade de Pernambuco – UPE e da Autarquia do Ensino Superior de Garanhuns - AESGA, onde leciona Comunicação Empresarial, Relações Públicas, Metodologia Científica, Leitura e Construção do Conhecimento. email: giovannaleite@hotmail.com.



estruturada por um currículo dotado das necessidades fundamentais para a formação profissional.

É preciso ter um conhecimento especializado em administração, relações públicas, sociais e jurídicas e idiomas para ser um Secretário Executivo. Ao mesmo tempo, é necessário apresentar um saber holístico, com estímulo ao trabalho em equipe, capacidade de comunicação, instinto de liderança e criatividade, capacidade de planejamento, negociação, espírito empreendedor e iniciativa própria, estimulando no mesmo a capacidade para criar e gerir o próprio negócio, o que lhe confere a competência de tratar com novas situações, dentro de um senso de responsabilidade social e justiça.

Ainda no mesmo site, mostra-se que nas décadas de 50 e 60 do século XX, o perfil do secretário executivo no Brasil caracterizava-se por ser visto como um profissional que se limitava executar as técnicas secretariais básicas, como datilografia, taquigrafia, arquivo, anotação em agenda e, em raríssimos casos, redação.

Na década de 70, a profissão ganha certo status com o aumento da complexidade das organizações empresariais e passa a ser um membro de assessoria gerencial. O que caracteriza essa década é a expressão: cada chefe tem a sua secretária. Assume novos papéis, participando de reuniões (para redigir atas). Isso significa que passa a haver o domínio da redação. Supervisiona agora o trabalho de equipes de apoio administrativo e, portanto, começa a ter papel de destaque na administração do tempo do gerente. O treinamento da secretária passa a abranger o seu comportamento, o relacionamento interpessoal, a administração do tempo e os princípios fundamentais de gerência.

Nas décadas de 80 e 90, a profissão de secretariado executivo passa a ter um papel voltado à gerência e o cargo começa a ser exercido também por colaboradores do sexo masculino, pois antes, o número de profissionais era maior entre as mulheres.

O conceito vigente na atualidade é que o secretário executivo seja a pessoa que assessoro o executivo, transmitindo-lhe informações e executando tarefas que lhe são confiadas, como organização do setor, classificação de documentos, digitação, arquivamento de dados, emissão de planilhas, redação de documentos, anúncios publicitários e, além disso, seja um profissional pesquisador.

Atualmente, almeja-se que o Secretário Executivo apresente criatividade na execução das tarefas, bem como capacidade para dar assistência ao executivo e ao time que a ele se reporta. O secretário é a *ponte* entre aqueles que tomam decisões em nível gerencial e aqueles que executarão. Ele não lida somente com coisas, mas, sobretudo,



com pessoas, daí a necessidade de compreensão das funções das Relações Públicas nesta profissão.

O Secretário Executivo executa suas tarefas a partir de iniciativa pessoal. O treinamento do secretário exige direcionamento e segmentação de atividades múltiplas em que qualidade e criatividade são os conceitos básicos e também a mola propulsora de toda atividade que ele desenvolve na empresa. Assim, ele passa a ter uma formação de nível superior com plano de carreira mais definido e profissão regulamentada.

Segundo informações extraídas do site da Autarquia do Ensino Superior de Garanhuns – AESGA, (http://www.aesga.edu.br/cursos_grad_sec_bilingue.php), acesso em 04 de abril de 2010,

A missão do curso de Secretariado Executivo Bilíngüe é formar em três anos, profissionais criativos, qualificados para atuarem no mercado com uma visão estratégica e ampliada, atendendo às complexidades das organizações com caráter empreendedor, mantendo a ética e usando sua acentuada formação crítica para atuar proativamente no espaço organizacional e mercadológico, criando harmonização entre os setores da empresa e trabalhando em parcerias com os gestores executivos.

Segundo Farias (2004, p.19), “as relações públicas estiveram por muito tempo associadas ao regime militar, já que em seu auge muitos órgãos públicos utilizavam-na para aproximar-se da opinião pública e conseqüentemente colaborar para a sustentação do regime”. Contudo, os tempos mudaram e, hoje as Relações Públicas desempenham novos papéis na sociedade, pois executivos e profissionais que atuam em diversas áreas, sentem a necessidade de informação sobre questões de relacionamento com os mais diferentes tipos de público.

Assim, o objetivo geral deste trabalho é refletir sobre a importância das Relações Públicas no Secretariado Executivo entendendo a problemática que norteia o seguinte questionamento: Será que os estudantes de Secretariado Executivo compreendem o valor das Relações Públicas neste curso? Utilizou-se como ferramenta metodológica a distribuição de questionários aos alunos da disciplina de Relações Públicas no segundo e terceiro período de Secretariado Executivo da Autarquia do Ensino Superior de Garanhuns – AESGA, a fim de extrair a opinião destes estudantes sobre o assunto.



2. As Relações Públicas no Secretariado Executivo

As Relações Públicas oferecem meios de intercambiar atitudes, de fazer adaptações sociais que são necessárias para a compreensão mútua dos vários públicos de uma organização.

Para Kunsch (1999, p. 140), Relações Públicas é :

administrar e gerenciar, nas organizações, a comunicação com os diversos públicos, com vistas à construção de uma identidade corporativa e de um conceito institucional positivo junto à opinião pública e à sociedade em geral.

Farias (2004) mostra que a profissão começou no início do século XX com a criação do primeiro escritório de Relações Públicas em Nova York, em 1906, por Ivy Lee que também prestou consultoria à família Rockefeller, em 1914. Aos poucos, com a Revolução Industrial, as indústrias e organizações sentiram a necessidade de se relacionar melhor com os públicos.

A grande dificuldade das Relações Públicas foi a regulamentação da profissão, ocorrida no Brasil numa época na qual não existia cursos de graduação visto que o exercício da profissão pressupunha a formação universitária.

Kunsch (1999, p.140) demonstra a seguinte preocupação:

é uma área complexa e mais abstrata do que as do jornalismo, do rádio, da televisão e da publicidade. Fazer um jornal, criar campanhas e anúncios publicitários ou produzir programas radiofônicos e televisivos são atividades concretas e pontuais facilmente tangíveis. Daí talvez a grande incompreensão sobre a verdadeira finalidade da área, bem como o desconhecimento de suas possibilidades para a maioria das pessoas.

Neste sentido, entende-se que as atividades de Relações Públicas inscrevem-se no cenário da comunicação de forma polivalente, pois há um conjunto extenso de conhecimentos e abstrações que em certos momentos podem prejudicar sua compreensão e oferecer uma visão pouco objetiva da profissão.

Segundo ainda Kunsch (2006, p.7), “o primeiro movimento oficial no Brasil que chamou a atenção para o relacionamento como foco das Relações Públicas foi o Parlamento Nacional”. Esta iniciativa teve por objetivo responder às exigências de uma sociedade que começa a valorizar os relacionamentos como um recurso estratégico para o sucesso dos negócios.



Desta forma, Kunsch (2006) comenta que foi o Parlamento Nacional que “arejou” a concepção das Relações Públicas e chamou a atenção para a necessidade de adaptar seu exercício ao mundo atual definindo o foco nos relacionamentos e a determinação de que tais relacionamentos se fazem com o públicos de interesse da organização. O objeto de estudo das Relações Públicas não é a organização, nem o público, nem o processo de comunicação, mas os *relacionamentos entre as organizações e seus públicos*.

Lesly (2002, p. 06) afirma com propriedade que as Relações Públicas “é um meio de se obter ajustes mútuos entre instituições e grupos [...] é um elemento essencial nos sistemas de comunicação, que permitem que indivíduos se informem sobre os diversos aspectos que afetam suas vidas”.

Neste sentido, verificou-se que os alunos de secretariado executivo precisam cada vez mais compreender a importância deste conceito que Lesly cultivou em seu clássico *Os Fundamentos de Relações Públicas e da Comunicação*.

Para detectar o que os alunos de Secretariado Executivo compreendem sobre a junção das Relações Públicas com o curso, utilizou-se como técnica de pesquisa vinte (20) questionários distribuídos no segundo e terceiro período da graduação supracitada na Autarquia do Ensino Superior de Garanhuns – AESGA no período de agosto de 2009. Foram respondidos pelos alunos os vinte (20) questionários do segundo período e dezessete (17) do terceiro período. Ressalta-se que os alunos do segundo período nesta mesma época estavam cursando a disciplina de Relações Públicas e que o terceiro período já havia cursado a mesma. Porém, verifica-se que há poucas diferenças nas respostas.

Nos questionários a pergunta central foi: Por que estudar Relações Públicas no curso de Secretariado Executivo?

Respostas extraídas do segundo período:

Porque são maneiras de estudar formas de comunicação para que se tenha bons resultados.

Para que tenhamos pleno discernimento no trabalho que viermos a desenvolver dentro da nossa carreira.

Porque precisamos saber expor nossas idéias e saber argumentar, por isso, é preciso estudar esta disciplina no curso de Secretariado Executivo.



Uma comunicação clara e objetiva é muito importante para uma relação com o público. Se não houver uma forma de linguagem simples, porém com um embasamento lógico.

Para saber lidar com o público em cada ocasião.

Porque faz parte da auto comunicação, a importância para o público, do trabalho dentro da empresa.

Para ajudar no relacionamento com o público interno e externo da organização e mostrar a importância de um secretário executivo conhecedor e preparado também nesta área.

Por ser um curso que tem uma abrangência muito boa, precisa saber como o público é importante para nossa área que vamos exercer.

Porque é necessário essa relação com o público em geral, o secretário executivo tem que praticar essa interação com o público, pois é um dos principais papéis do secretário executivo.

Porque é de fundamental importância saber comunicar-se e interagir com as pessoas.

Porque o secretário está sempre se relacionando com o público.

Porque iremos trabalhar com o público, então precisamos saber como nos relacionamos com as pessoas.

Para adquirir mais conhecimentos, fortalecer os meios de comunicação, ter mais um ícone para o profissional para estar bem informado e saber lidar em várias situações na área.

Porque vamos lidar com todo tipo de público.

Vai ajudar ao secretário executivo como se comportar e agir com os diferentes públicos.

Porque está ligado ao público em geral.

Para desenvolver ou mesmo executar tarefas em uma empresa ou até mesmo com pessoas externas.

Por existir a necessidade de nós futuros secretários executivos ter uma interação maior com as pessoas.

Porque existe a necessidade de se relacionar com o público, o contato com as pessoas.

Para desenvolver a percepção de avaliação de cada caso existente no próprio meio sócio-cultural.



Respostas extraídas do terceiro período:

Porque o secretário executivo vai ter que saber lidar com o público e estar apto para ajudar e conseqüentemente contribuir para o desenvolvimento da organização.

Porque é de extrema importância para o profissional de secretariado manter e saber manter bons relacionamentos com as demais pessoas.

Porque é uma ferramenta primordial dentro da profissão.

Para que haja na formação o entendimento entre as relações organizacionais e para um bom relacionamento entre as partes.

Para saber se comunicar com todos os públicos que enfrentaremos no nosso trabalho, na rua, em todos os lugares onde o secretário estiver.

Pelo fato dos secretários estarem à frente daquela empresa, as Relações Públicas ajudam a resolver problemas que nela surgirem.

Observa-se que as opiniões dos alunos do segundo e terceiro período ainda se pautam de que o objeto de estudo das Relações Públicas é a organização, o público e o processo de comunicação, ao invés de ser o estudo dos relacionamentos entre as organizações e seus públicos, como afirmou Kunsch (2006). Percebe-se, também, que a ligação entre Secretariado Executivo e Relações Públicas, ainda é canalizada de forma muito generalista. É necessário delimitar o papel de cada área.

Verifica-se, por outro lado, que há respostas identificando as Relações Públicas associadas aos públicos; que ela é uma ferramenta importante para a atuação do Secretário Executivo; que ela resolve problemas dentro e fora da instituição; que contribui para o relacionamento e interação nas organizações, assim como é muito importante para a comunicação.

Entretanto, ainda se verifica uma vaga concepção das Relações Públicas no contexto do Secretariado Executivo. É preciso compreender mais detalhadamente que as Relações Públicas surgem para administrar conflitos vividos por pessoas que estão dentro e fora das organizações e que o secretário executivo vai precisar muito desta área da comunicação para lidar com todos os públicos, ajustar e solucionar problemas diversos conflitos em seu universo de atuação.

O Secretário Executivo é um profissional que deve se pautar na promoção e participação da melhoria do processo de gestão e desenvolvimento das organizações públicas e privadas, na busca do aumento de produtividade e competitividade. Ele utiliza os conhecimentos das Relações Públicas para realizar a Gestão de atribuições e



responsabilidades, exercendo as funções gerenciais com capacidade de planejar, organizar, implantar e gerir programas de desenvolvimento.

Segundo Lesly (2002), o conhecimento das Relações Públicas oferece as ferramentas para análise do clima geral de atitudes e a relação da organização com uma gama variada de relações, seja com os consumidores, com a mídia, líderes de opinião, comunidade financeira, acionistas, públicos internacionais, empregados ou colaboradores, política, minorias, Governo, mercado, entre outros.

As Relações Públicas determinam a atitude de qualquer grupo em relação à organização, assim, é preciso que o Secretário Executivo esteja consciente da sua missão como gerenciador das informações referentes à organização, pois ele analisa o estado das opiniões, antecipa problemas, formula políticas, e principalmente, faz o planejamento e executa as ações sempre observando as respostas, as avaliações e os ajustes que devem ser feitos para o bom desempenho da Instituição gerenciada.

O Secretário Executivo atua como empreendedor, pois promove as idéias e as práticas inovadoras - implantando resoluções alternativas e inovadoras, bem como capacidade crítica, reflexiva e criativa. Ele entende a empresa e sua cadeia produtiva, a sua razão de ser, seus objetivos e políticas, trabalha com a cultura da organização, transformando-a em oportunidades, utilizando os novos conhecimentos para aprimorar estratégias em vantagens competitivas, analisar criticamente as organizações, antecipando e promovendo suas transformações. Além de tudo, em termos de idioma e comunicação em geral, precisa manter relações externas de empreendimentos nacionais e internacionais.

Nonato Junior,(2009, p. 9), um estudioso brasileiro do Secretariado Executivo comenta que o “Secretariado Executivo dividiu-se em dois aspectos: o secretario Profissional-intelectual e o secretario Pesquisador-Intelectual”. Este autor mostra o papel científico desta área e sua importância para as instituições públicas e privadas, assim como mostra a interdisciplinaridade e os seus limites epistemológicos.

Neste sentido, é importante reafirmar o lugar central de cada área do conhecimento sem deixar este lado interdisciplinar das Relações Públicas e do Secretariado Executivo. Duas áreas do conhecimento cruciais para a Empresa Privada e a Instituição Pública. É preciso que o profissional saiba delimitar seu lugar e suas definições.



3. Considerações

Diante das reflexões apontadas entre as Relações Públicas e o Secretariado Executivo, percebe-se a tamanha importância de uma boa compreensão de ambos os conhecimentos.

É importante que haja uma compreensão teórica, assim como, prática sobre estes conhecimentos, a fim de que os alunos de ambas as áreas possam atuar no mercado de forma que a teoria advinda das Relações Públicas aproveite-se significativamente do planejamento e execução das atividades, assim como, a teoria do Secretariado Executivo possa aplicar a compreensão entre os públicos, o gerenciamento, os ajustes, a resolução de problemas que sempre surgem numa instituição seja pública ou privada.

Percebe-se uma aproximação muito visível entre o Secretariado Executivo e as Relações Públicas, mas cada área tem sua especificidade. Através de pesquisas será possível envolver as duas áreas delimitando seus pontos de atuação na contemporaneidade.



REFERÊNCIAS

FARIAS, Luiz Alberto de. **A literatura de Relações Públicas: Produção, consumo e perspectivas.** São Paulo: Summus, 2004.

FRANÇA, Fábio. Relações Públicas no século XXI: Relacionamento com Pessoas. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Obtendo resultados com Relações Públicas.** 2.ed. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2006.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. A pesquisa acadêmico-científica no campo das Relações Públicas e da comunicação organizacional no Brasil. In: _____. **Vinte anos de ciências da comunicação no Brasil.** Santos: Universidade Santa Cecília, 1999.

LESLY, Philip. A natureza e o papel de Relações Públicas. In: _____. **Os Fundamentos de Relações Públicas e da Comunicação.** São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2002.

NONATO, Raimundo Júnior. **Epistemologia e teoria do conhecimento: a fundação das ciências da assessoria.** Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

PERFIL DO PROFISSIONAL. UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ. Disponível em <http://www.set.uem.br/index.php?conteudo=perfil>. Maringá, PR. Acesso em 04 de abril de 2010, às 15h.

SECRETARIADO Executivo Bilingue. **AUTARQUIA DO ENSINO SUPERIOR DE GARANHUNS.** Disponível em http://www.aesga.edu.br/cursos_grad_sec_bilingue.php. Garanhuns, PE. Acesso em: 04 de abril. 2010.