

O RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAS NO CONTEXTO DO SECRETARIADO EXECUTIVO: ESTUDO DE CASO EM EMPRESA DA REGIÃO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

Janaina Cristiane de Oliveira¹

Gabriele Ribeiro da Silva¹

Profa. Talita Cerpa²

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo focar a importância dos elementos que constituem os principais fatores de contratação dos profissionais de Secretariado Executivo Bilíngue em uma empresa da região de São José do Rio Preto. Busca-se formas de entender como funciona o procedimento de recrutamento e seleção de pessoas, ou seja, o que o mercado exige desse profissional no momento da contratação e como o processo de avaliação acontece, uma vez que selecionar pessoas não é uma tarefa fácil, pois exige muita eficiência e atenção a detalhes. Atualmente, a secretária executiva esta evoluindo muito, e com isso suas tarefas têm se tornado cada vez mais complexas. É necessário, então, recrutar candidatos com múltiplas competências para que possam exercer essa função com total dedicação e desempenho.

PALAVRAS-CHAVE

Secretariado Executivo, Recrutamento e Seleção, Evolução

INTRODUÇÃO

Com toda mudança no mundo atual, a tecnologia vem se inovando a cada dia, e o mercado de trabalho tem se tornado muito mais exigente. Com isso, as pessoas sentiram a necessidade de estarem aptas a todas essas inovações imediatamente. A evolução do comércio e indústria ocorreu com uma fantástica rapidez nos mais variados ramos do conhecimento humano, provocando, assim, a busca constante de novas técnicas e métodos.

AUTORES

1 Discentes do Curso de de Secretariado Executivo.

2 Docente do Curso de Secretariado Executivo.

A importância da Profissão de Secretariado Executivo, busca a valorização desse profissional em relação ao crescimento e desenvolvimento na área de Recursos Humanos. Assim como os executivos, estes profissionais estão se tornando cada vez mais importantes para as organizações tendo atendido vários segmentos e, aos poucos foram conquistando seu espaço no mundo globalizado e, finalmente, o mundo começou a enxergar a profissão de Secretariado Executivo com outros olhos.

O objetivo principal desse trabalho é mostrar como funciona o processo de recrutamento deste profissional e os requisitos que são exigidos na hora da contratação. Faremos um estudo de caso em empresas da região de São José do Rio Preto, para ter uma base de como funciona esse processo.

1. O SECRETARIADO E O RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAS

Neste Tópico, abordaremos sucintamente o contexto de origem da profissão de Secretariado Executivo, assim como apresentaremos a estrutura do processo de recrutamento e seleção de pessoas, salientando as competências atribuídas às secretárias no momento da contratação.

1.1. A origem da profissão de Secretariado Executivo

Desde os primórdios, a origem da secretária esteve ligada ao sigilo e detenção de informações confidenciais. Desta forma, “a profissão de secretária exige descrição. Muitas informações que lhes são confiadas não podem ser divulgar” (MEDEIROS; FERNANDES, 2006 p.315).

A profissão de Secretariado Executivo é considerada uma das mais dinâmicas e que mais crescem no Brasil e no mundo. Segundo pesquisa realizada por Ruiz (2011), do grupo Catho:

(...) o Secretariado é um mercado de trabalho que já existe há muito tempo e que, mesmo com o advento da tecnologia, não deve sumir tão cedo dos cadernos de emprego. Porém, devido às contínuas mudanças tecnológicas, o perfil requerido do profissional é cada vez mais exigente. São exigidas hoje habilidades pessoais, além de conhecimentos especializados.

É necessário ter, ainda, facilidade de comunicação, ser dinâmico, empreendedor, atualizado,

organizado, educado, bem humorado e ético.

Quanto aos conhecimentos especializados, deve ser fluente em pelo menos um idioma, preferencialmente inglês, e ter sólidos conhecimentos em informática, redação empresarial, técnicas secretariais e gestão secretarial. (RUIZ, 2011).

De acordo com Casimiro (1998), a profissão de Secretariado cresceu após a Segunda Guerra Mundial, quando o mercado de trabalho passou a abrir suas portas para a mão de obra feminina. Isso ocorreu inicialmente na Europa e nos Estados Unidos para suprir a falta de mão de obra masculina que fora direcionada para os campos de batalha. Em 1945, já existiam vinte milhões de pessoas na profissão e os números cresciam exponencialmente. No Brasil, podemos dizer que o desenvolvimento da profissão acompanhou os ambientes empresariais mundiais, adaptando-se ao paradigma vigente.

Com base ainda em Casimiro (1998), na década de 50, com a chegada das multinacionais ao país, a secretária foi ganhando mais espaço, devido à necessidade da execução de tarefas tais como: datilografia, taquigrafia, anotações de recados e atendimentos telefônicos. Com isso, a secretária foi ganhando mais espaço.

Ainda segundo o autor, nas décadas 60 e 70 iniciou-se o treinamento gerencial, a secretária passou a ser membro ativo na gerência, sendo valorizada pelos empresários. Mas somente a partir da década de 80, com o reconhecimento legal da profissão, a secretária passou a ser assessora reconhecida pela lei nº 7.377, de 30/09/1985. A profissão ganhou força com a criação da – Federação Nacional de Secretários (FENASSEC), criada em 1988, Curitiba. A década de 90, representou um dos melhores momentos da profissão e a secretária se caracterizou como uma figura importante no mercado de trabalho.

Hoje a profissional de Secretariado é empreendedora, assessora, gestora, polivalente, negociadora, agente facilitador. Busca compreender a empresa e melhorar a qualidade do seu trabalho, por meio de um assessoramento inovador e pró-ativo.

Essa profissional busca sempre novas técnicas de melhorias, novos cursos para atualizar-se; e a profissão se renova a cada dia, de modo que precisam estar sempre atentas a fim de obter melhores desempenhos.

As funções de uma secretária não se resumem no

perfeito desempenho de suas tarefas. Sua posição proporciona-lhe certa liderança, e ela deverá conquistar, mediante esforço de participação, simpatia e cordialidade, a cooperação espontânea do grupo.

Em algumas organizações, a secretária exerce funções em que tem a obrigação de controlar certos comportamentos relacionados com as tarefas atribuídas a funcionários que estão sob sua responsabilidade. (MEDEIROS; HERNANDES 2010, P.12).

Segundo Lima (2002, p. 447) as novas formas de gestão e da tecnologia requerem deste profissional treinamento específico para atender às necessidades das empresas. O novo perfil do profissional de secretariado do terceiro milênio necessita de uma maior flexibilidade, competência, comprometimento com seu próprio desenvolvimento e aperfeiçoamento, e capacidade empreendedora. Este novo perfil é caracterizado por Sabino (2001, p.2), como: comprometimento com o todo empresarial; polivalente; negociador; programador de soluções; pró-ativo; postura participativa; conhecedor de técnicas secretaria com excelência.

O profissional de secretariado do século XXI trabalha em parceria com um líder que sabe como delegar tarefas. Trata-se de uma forma mais moderna reconhecida no mundo da administração como estilo holístico. Existe, um conceito que é possível distinguir bem um líder de um chefe. O líder moderno, por ter consciência da importância e da necessidade da parceria com a secretária, é capaz de delegar funções, atinge resultados através das pessoas, e trabalha em parceria. (MAERKER 1999, p.16-17).

A secretária deve estar sempre atenta para o efeito do rápido desenvolvimento tecnológico e programar suas habilidades. Quando menos esperamos surge uma nova técnica.

1.2. O Processo de Recrutamento e Seleção de Pessoas

Muitos consideram o recrutamento como uma forma de encontrar e atrair candidatas para uma determinada empresa.

Segundo Silva (2002) o recrutamento é uma atividade de divulgação,

de chamada de atenção, uma atividade positiva e convidativa. O objetivo do recrutamento é abastecer o processo seletivo de sua matéria-prima básica que são os candidatos.

Seleção é uma atividade obstativa, de escolha, de opção e decisão de filtragem de candidatos, é totalmente restrita. O objetivo da seleção é escolher entre os candidatos recrutados aqueles que tenham maiores chances de desempenhar a vaga pretendida.

Para Chiavenato (2005) o recrutamento é o processo de atração de candidatos, é um meio de comunicação, em que a organização divulga e oferece oportunidades de trabalho. O recrutamento comunica e divulga as oportunidades de emprego existentes, assim como atrai os candidatos para o processo seletivo.

Nos dias de hoje, além de exigir competência técnica dos candidatos, os recrutadores procuram pessoas com habilidades e atitudes muito específicas às necessidades das empresas.

Ainda segundo o autor, o recrutamento pode ser interno ou externo.

O recrutamento interno atua sobre os candidatos que estão trabalhando dentro da organização, isto é, funcionários, para promover ou transferi-los para outras atividades mais complexas ou mais motivadoras. O recrutamento externo atua sobre candidatos que estão no MRH, portanto fora da organização, para submetê-los ao seu processo de seleção de pessoal. (CHIAVENATO 2005, p.113).

Segundo Silva (2002), o recrutamento é classificado “interno” quando surge uma promoção para o funcionário que já trabalha na empresa subir de cargo. Para que haja esse tipo de recrutamento dentro da empresa é aconselhável que a companhia tenha sempre o cadastro do colaborador atualizado, pois é necessário para saber se esse candidato tem realmente conhecimento do novo cargo que irá assumir.

O recrutamento externo é quando a empresa vai buscar candidatos fora dos limites de seus quadro de funcionários. Ou seja, busca cadastro de candidatos que já passaram por algum tipo de seleção dentro da empresa, ou até mesmo indicação de funcionários da empresa.

Para Chiavenato (2005, p.115), o processo de recrutamento faz com que o candidato, apresente o seu curriculum vitae à organização. As organiza-

ções bem sucedidas estão sempre de portas abertas para receber candidatos que possuam boa apresentação e sejam espontâneos, mesmo que não haja vagas oferecidas na área desejada naquele momento.

A seleção de pessoas é um filtro, que o “constitui a escolha exata da pessoa certa para o lugar certo” (CHIAVENATO, 2005, p.130).

A seleção busca dentre os vários candidatos recrutados, aqueles que são mais adequados aos cargos existentes na organização, visando manter ou aumentar a eficiência e o desempenho do pessoal, bem como a eficácia da organização.(CHIAVENATO, 2005,p.131).

Segundo o teórico existem duas alternativas para fundamentar o processo de seleção de candidatos, a saber: o cargo a ser preenchido e as competências a serem preenchidas. Identificar e encontrar as características pessoais do candidato é uma questão de sensibilidade.

Segundo Ribeiro e Biscoli (2004), o processo de recrutamento de pessoas possibilita à organização encontrar uma quantidade de candidatos equivalente à quantidade de vagas a serem preenchidas, buscando a escolha dos candidatos mais adequados ao cargo pretendido. ,

O candidato a ser entrevistado deve possuir características para o cargo a ser preenchido, não adianta escolher um candidato que não se encaixe ao perfil desejado.

Segundo Silva (2002), o recrutamento e seleção fazem parte do macro – sistema de planejamento. A atividade de Seleção de Pessoal somente tem sentido se a organização pensa nos seus colaboradores, em uma organização que não tem política de valorização de seus funcionários, não terá um plano de carreira, um sistema justo de avaliação e treinamento de candidatos.

Ainda segundo a autora o recrutamento de pessoal é o que procura o candidato certo para ocupar as vagas exigentes. Já a seleção de pessoal identifica o candidato mais classificado entre os recrutados.

A organização que oferece um plano efetivo de recursos humanos consegue recrutar com mais facilidade profissionais qualificados e principalmente mantê-los motivados, com isso gera uma maior produtividade.

Para Silva(2002) se a empresa oferecer um bom salário inicial e um ótimo plano de benefícios irá fazer com quem os candidatos se interessem mais para a vaga, pois vai suprir as suas necessidades.

2. O RECRUTAMENTO DE SECRETÁRIAS: O CASO DA EMPRESA RIOSOFT¹ DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

Ser secretária é ter excelência em prestação de serviços, nas diversas funções destinadas a estes profissionais, dispensando um tratamento exclusivo aos clientes, com competência, qualidade e eficiência. “Essa profissão continua com seu processo de unir, transformar e trazer ideias para a realidade, através agora da digitação, da Internet e deste mundo conectado que vivemos”(FEDERAÇÃO NACIONAL DAS SECRETÁRIAS E SECRETÁRIOS) .

Segundo Silva (2002), o setor de recursos humanos foi criado para prestar assistência necessária para a empresa, ou seja, colocando a pessoa certa no lugar certo, no cargo certo em que ela se desenvolverá melhor. É essencial, para o crescimento da organização, o processo seletivo de pessoas, o qual é a chave do sucesso para um planejamento e conhecimento dos administradores de recursos humanos.

Ainda segundo a autora, existem varias técnicas de seleção dentre as quais as mais usadas são: entrevista de seleção provas de conhecimento ou capacidade, testes psicométricos, teste de personalidade e técnicas de simulação. A entrevista de seleção é a que mais influência na decisão final, é um contato entre o entrevistador e o candidato, cada gesto, expressão, palavras podem interferir no ato da contratação, cuidado com o que vai dizer, diga sempre a verdade, para não gerar complicações futuras.

Para a contratação de secretária são necessários os seguintes requisitos: ter boa aparência, ser polivalente, possuir total comprometimento para com a empresa, ser inovadora, determinada, saber administrar o seu tempo e ter jogo de cintura. Todas essas características são essenciais no ato da contratação, pois a secretaria é assessora direta dos dirigentes da empresa, ela executa diferentes tipos de atividades como: administrar a agenda, controlar a correspondência, atender clientes, redigir e traduzir documentos, organizar apresentações e viagens, comunicar-se com outros departamentos da empresa. Ela também participa das reuniões e tomadas de decisão em seu setor, além de gerenciar equipes e processos da empresa, seu papel na empresa é total importância, para isso precisamos de pessoas capacitadas para assumir esse cargo.

Por conseguinte, no ato da contratação, cada empresa exige um perfil de profissional diferente, conforme as necessidades que apresenta.

1 A responsável pelo RH da empresa RioSoft permitiu o uso de sua entrevista para fins acadêmicos.

Dessa forma, no âmbito de nossa pesquisa, realizamos uma investigação voltada aos requisitos necessários para a contratação de uma secretária, com base no depoimento de profissionais do setor de RH da empresa Riosoft (ramo de informática) atuante na região de São José do Rio Preto.

Sendo assim, apresentamos, abaixo as principais qualificações exigidas pela empresa, no que concerne à contratação de suas secretárias.

De acordo com a RH da organização, o perfil exigido das candidatas a secretária engloba questões como as de responsabilidade, competência, agilidade, administração correta do tempo e “jogo de cintura” para adaptar-se ao ritmo e à produtividade da empresa.

De modo geral, dentro da Riosoft, considera-se que, embora não possa haver uma distinção entre sexos para a avaliação curricular, a escolha por mulheres na ocupação das tarefas secretarias continua a ser uma constante. Neste caso, notamos que, ainda que exista uma preocupação em ocultar preconceitos e rótulos, a visão do profissional de secretariado fica envolta em preferências pelo grupo feminino.

Busca-se também profissionais de 20 a 40 anos, pois considera-se que nessa faixa etária, a profissional possui mais responsabilidade para exercer essa função, visto que a maioria cumpre dupla jornada em suas funções diárias. Por muitas vezes, as mulheres chegam a ser mais forte que muitos homens, pois são capazes de realizar com muita força de vontade suas obrigações.

Para o setor de Recrutamento e Seleção da Riosoft, a formação acadêmica e a experiência trabalham juntas, porém a experiência é essencial para assumir esse cargo na organização. Uma secretária executiva, tendo todas as responsabilidades de uma empresa nas mãos e sendo vista como o cartão de visitas, é considerada a aliada do executivo, com isso ela precisa ter experiência para ter a competência de cumprir todas essas funções, a formação é essencial para renovar a cada dia.

Conhecer várias línguas é essencial, a empresa possui contatos de diversas nacionalidades, e, com isso, é necessário que a secretária tenha domínio do inglês já é uma grande vantagem, assim como de informática. Seria mais fácil para desempenhar diferentes tarefas possuir conhecimento nas técnicas secretarias com o objetivo de atender melhor o executivo, buscar sempre conhecer os negócios da empresa, saber seu ramo de segmento.

Ainda, de acordo com a RH da Riosoft, para o recrutamento e seleção, a secretária deve possuir um tipo de personalidade ideal, que seria uma postura

firme, ser calma, centrada e simpática para desenvolver dentro da empresa suas principais funções que seriam a facilidade na comunicação e em trabalhar em equipe, responsabilidade, dinamismo, domínio em vários assuntos, ser prestativa e colaborar com os outros departamentos quando necessário, auxiliar e facilitar a vida do executivo tentando resolver os imprevistos o máximo que puder, transmitindo ao superior só em ultimo caso e também possuir bom relacionamento com os demais colaboradores, com cliente e fornecedores.

É interessante notar que, habitualmente a secretária trabalha diretamente com o seu chefe, mas em algumas empresas é necessário trabalhar com uma equipe bem organizada, sendo assim, muitas vezes a sua contratação está vinculada à indicação direta para a vaga por parte de alguém da equipe que já conhece a profissional e sabe que preenche os requisitos necessários para exercer a função, caso contrário, a seleção de currículos é a melhor opção.

Notamos, por conseguinte, que no ambiente de contratação de empresas da região de São José do Rio Preto, os requisitos de contratação e empregabilidade das secretárias são representados pelas seguintes características: ter um bom relacionamento interpessoal, ser comunicativa, conversar com cada departamento da empresa e ter uma boa memória.

CONCLUSÃO

Tendo observado qual o papel do Recrutamento e Seleção nos vários setores componentes das empresas, com base na obra de Silva (2002) e de Chiavenato (2004, 2005), consideramos que, no que concerne à contratação de profissionais da área de Secretariado Executivo muito existe a ser trabalhado para que se atinja um grau de compreensão de quais as reais funções destas profissionais.

No momento, o que notamos é que as exigências perpassam diferentes níveis de conhecimento, articulando valores mercadológicos para aumentar a produção interna das empresas, fazendo com que a profissão seja marcada por multifacetadas que vão da área administrativa aos elementos comunicativos, econômicos, societários e financeiros.

Referências Bibliográfica

ANDRADE, R. O. B.; AMBONI, N. Teoria Geral da Administração: das origens às perspectivas contemporâneas. São Paulo: M.Books do brasil editora Ltda, 2007.

CHIAVENATO, I. Teoria Geral da Administração. 6. ed., Vol. 2 . Rio de Janeiro: Elsevier, 2002.

_____. Gestão de Pessoas. Rio de Janeiro: Campus, 2005.

GOLZE, A. C. A.; et al. O papel e a valorização da secretária executiva no mundo corporativo. [S.l.: s.n.; s.d.]. Disponível em < http://www.revistaeficiencia.com.br/Edicao3/arquivos/expansao_SemImagem3.htm >. Acesso em: 04 jul. 11.

GUIMARÃES, M. E. O Livro Azul da Secretária Moderna. São Paulo: Érica, 2007.

MEDEIROS, J. B.; FERNANDES, S. Manual da Secretária. São Paulo: Atlas, 2011.

SILVA, E.B. Recrutamento e seleção. Tijuca, 2002. Monografia de Conclusão de curso de Pós-Graduação em Marketing Globalizado. Universidade Cândido Mendes.

Sites Consultados

<http://www.dasecretariado.ufba.br>.(acesso em 18/07/2011).

http://internativa.com.br/artigo_rh_02.html(acesso em 15/06/2011)

http://fortium.edu.br/blog/valeria_martins/files/2010/10/Compet%C3%Aancia-e-desempenho.(acesso em 20/08/2011)

http://www.fenasseccom.br/b_osecretariado_profissao_secretariado.html.
(acesso em 11/09/2011)

<http://www.secretariadoexecutivo.ufv.br/index.php?area=mercado>>.(acesso em:14/07/2011)