



**RESOLUÇÕES DO IV FÓRUM NACIONAL DE DEBATES SOBRE
COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS: NÍVEIS DE ATUAÇÃO**

XVI CONSEC E V SIMISEC

Local: Brasília-DF

A FENASSEC – Federação Nacional das Secretárias e Secretários e Sindicatos filiados, docentes, profissionais e discentes de Secretariado e demais participantes do IV Fórum Nacional de Debates sobre Competências Profissionais – Empregabilidade do Profissional de Secretariado; durante o XVI Congresso Nacional de Secretariado; e V Simpósio Internacional de Secretariado, realizados no período de 20 a 23 de maio de 2008, em Brasília/Distrito Federal, num total de 834 congressistas, conscientes que a profissão de Secretariado é, em todas as suas dimensões, um grande desafio para a sociedade; que a atuação profissional e qualidade dessa prestação de serviço é responsabilidade conjunta das Instituições de Ensino, Entidades Representativas e participação individual dos integrantes da categoria profissional; que a construção de uma sociedade mais equilibrada depende da participação de todos os segmentos da sociedade, referendam as deliberações a seguir:

A estrutura funcional dessa profissão deve ser compreendida como área secretarial, subdividida em quatro sub-áreas: processos administrativos, comunicação, atendimento e apoio logístico. Estas sub-áreas compreendem as seguintes atribuições:

- ✓ Processos Administrativos – organização do ambiente; organização do expediente diário; sistematização do fluxo de atividades e gestão da área secretarial.
- ✓ Atendimento – presencial; telefônico e virtual.
- ✓ Comunicação e expressão-verbal (escrita e oral); não verbal e gestão informacional.
- ✓ Apoio logístico – organização de eventos; organização de viagens; contratação de serviços terceirizados; correios; telefonia entre outras atividades de apoio organizacional.

Para atender essa demanda, a organização da categoria secretarial possui três níveis propostos de atuação e de formação, conforme a seguir:

TÉCNICO EM SECRETARIADO

Nível Operacional

Grupo – profissionais que atuem em pequenas e médias empresas.

Competências:

- 1. dominar técnicas básicas de administração pública e privada,***
- 2. atuar com eficiência na gestão do expediente administrativo,***
- 3. intermediar as relações interpessoais internas e externas ao ambiente organizacional,***
- 4. revelar eficiente domínio da comunicação por diferentes meios, e***
- 5. executar atividades sob supervisão.***

- I- capacidade de articulação e operacionalização com o público interno e externo, tanto da gestão pública quanto da privada, à organização em que está inserido.
- II- identificar e interpretar/operacionalizar as diretrizes do planejamento estratégico, do planejamento tático e do plano diretor aplicáveis à gestão organizacional.
- III- exercício de funções de operacionalização de atividades e/ou processos administrativos e de apoio logístico.
- IV- utilização de raciocínio lógico, crítico e analítico, para interpretar e encaminhar situações organizacionais.
- V- organizar e sistematizar procedimentos de trabalho, para assessoria das equipes que secretaria.
- VI- estabelecer processo de comunicação verbal e não-verbal, entre público interno e externo, viabilizando os inter-relacionamentos.
- VII-organizar e administrar os fluxos informacionais.
- VIII-utilizar instrumentos tecnológicos com habilidade,agilidade e racionalidade.
- IX-intermediar as relações interpessoais focado na gestão de resultados.
- X- zelar pela ética profissional e organizacional.
- XI- habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão.

TECNÓLOGO EM SECRETARIADO

Nível Tático

Grupo – profissionais que atuam em médias e grandes empresas.

Competências:

- 1. deter sólidos domínios tecnológicos específicos de seu campo de atuação;*
- 2. assessorar na gestão de processos administrativos na gestão pública e privada;*
- 3. assessorar os centros decisórios e equipes;*
- 4. dominar os diferentes meios de comunicação no seu idioma nativo e outros idiomas;*
- 5. ser articulador em negociações que precedam à tomada de decisões.*

- I- capacidade de articulação com diferentes níveis de empresas e instituições públicas ou privadas.
- II- visão generalista da organização e das suas relações com o mercado.
- III- exercício de funções gerenciais, com domínio dos três níveis (estratégico, tático e operacional), e habilidade para assessorar os centros decisórios em organizações públicas e privadas.
- IV- utilização de raciocínio lógico, crítico e analítico, para interpretar e encaminhar situações e relações organizacionais.
- V- coordenar e organizar procedimentos de trabalhos administrativos, para a gestão da área secretarial.
- VI- capacidade de interpretar e lidar com modelos inovadores de gestão.
- VII- desenvolver expressão e comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais.
- VIII-gerenciar as informações e os inter-relacionamentos profissionais, com foco na gestão de resultados.
- IX- dominar e otimizar os instrumentos tecnológicos visando a eficácia na utilização e operacionalização.
- X- receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia.
- XI- fornecer apoio logístico, disponibilizando informações e alternativas para decisões dos centros decisórios.

BACHAREL EM SECRETARIADO EXECUTIVO

Nível Estratégico

Grupo – profissionais que atuam em médias e grandes empresas.

Competências:

- 1. capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos da administração pública e privada;*
- 2 . ter postura reflexiva e visão crítica que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas (observados os níveis graduais de tomada de decisões);*
- 3. atuar nos três níveis do comportamento organizacional: micro, meso e macroorganizacional.*

- I- capacidade de articulação com diferentes níveis de empresas e instituições públicas ou privadas;
- II- visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas inter-setoriais;
- III - exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção;
- IV - utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais;
- V - habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão;
- VI - desenvolver expressão e comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais;
- VII - ter iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional;
- VII - receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia;
- IX - reconhecer necessidades e equacionar soluções, para a adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços;
- X - gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários;
- XI - gestão e assessoria administrativa focado nos objetivos e metas departamentais e empresariais;
- XII- maximização e otimização dos recursos tecnológicos

- ✓ Recomendar à FENASSESEC a criação de uma Comissão Científica em Secretariado a ser composta por docentes/especialistas/pesquisadores para fortalecer a credibilidade dos eventos científicos e incentivar a produção intelectual na área.

A Diretora de Assuntos Técnicos e Profissionais da FENASSESEC, Sra. Rita Moreira, lançou, ao final dos trabalhos do IV Fórum Nacional de Debates sobre Competências Profissionais o tema para o V Fórum Nacional sobre Competências Profissionais: Atuação do Profissional na Gestão Pública e na Gestão Privada, que realizar-se-á em 2010, em Fortaleza/Ceará.

Composição da Equipe Técnica: Maria Bernadete Lira Lieuthier (Presidente Fenassec) Rita Góes (Diretora Fenassec/BA), Nilzenir Ribeiro (Diretora da Fenassec/MA), Márcia Siqueira (Assessora da Fenassec).

Brasília, 22 de maio de 2008.