

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA**

**EDUARDA CORDEIRO SPERANCINI**

**ETIQUETA EMPRESARIAL E O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO  
EXECUTIVO: UMA QUESTÃO COMPORTAMENTAL**

**VIÇOSA – MINAS GERAIS**

**2014**

**EDUARDA CORDEIRO SPERANCINI**

**ETIQUETA EMPRESARIAL E O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO  
EXECUTIVO: UMA QUESTÃO COMPORTAMENTAL**

Monografia, apresentada ao Curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa como requisito para obtenção do título de bacharel em Secretariado Executivo Trilíngue.

Orientadora: Michelle Gomes Lelis

Co-Orientadora: Débora Carneiro Zuin

**VIÇOSA – MG**

**2014**

**EDUARDA CORDEIRO SPERANCINI**

**ETIQUETA EMPRESARIAL E O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO  
EXECUTIVO: UMA QUESTÃO COMPORTAMENTAL**

Monografia, apresentada ao Curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa como requisito para obtenção do título de bacharel em Secretariado Executivo Trilíngue.

APROVADA: 13 de novembro de 2014.

Profa. Michelle Gomes Lelis  
(Orientadora)

Profa. Débora Carneiro Zuin  
(Co-orientadora)  
(UFV)

Profa. Rosália Beber de Souza  
(Membro da Banca Avaliadora)<sup>[FA1]</sup>  
(UFV)

Profa. Norma Barbosa de Souza  
(Membro da Banca Avaliadora) |  
<sup>[FA2]</sup>(UFV)

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus – minha força e iluminação, inclusive nos momentos mais difíceis –, pelas oportunidades e bênçãos que me foram dadas e por me guiar e abençoar meu caminho com tantas pessoas maravilhosas.

À minha mãe, por estar sempre ao meu lado, auxiliando e ajudando-me com a maior paciência possível. Ao meu pai, pelo incentivo, pelo carinho e pela paciência. Ao meu irmão, por sempre acreditar em mim.

Agradeço a todos os respondentes da presente pesquisa por me ajudarem a concluir meu estudo.

Agradeço de maneira especial à Profa. Michelle Gomes Lelis, por gentilmente se dispor a orientar este trabalho. Obrigada pela ajuda e pelos ensinamentos. Também à Profa. Débora Carneiro Zuin, pela co-orientação.

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	5
2. JUSTIFICATIVA .....	7
3. OBJETIVOS .....	9
3.1. Objetivo Geral .....	9
3.2. Objetivos Específicos .....	9
4. REFERENCIAL TEÓRICO .....	10
4.1. Síntese histórica e evolução da etiqueta .....	10
4.2. Comportamento Organizacional e o Secretariado Executivo .....	14
4.3. Etiqueta social, empresarial e o profissional de Secretariado Executivo .....	18
4.4. O comportamento ético e o profissional de Secretariado Executivo .....	22
5. METODOLOGIA.....	25
5.1. Tipo de pesquisa.....	25
5.2. Sujeitos da pesquisa .....	25
5.3. Coleta de dados.....	26
5.4. Análise de dados .....	26
6. RESULTADOS E DISCUSSÃO .....	27
6.1. Perfil Profissional do Secretário Executivo .....	27
6.2 O profissional de Secretariado Executivo e sua relação com o Código de Ética....	32
6.3. A Ética, o Comportamento Organizacional e o Secretário Executivo .....	36
6.4. A Etiqueta Empresarial e o Secretário Executivo .....	39
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	44
REFERÊNCIAS .....	47
APÊNDICE .....	52
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....	52
APÊNDICE B – Código de Ética do Profissional de Secretariado Executivo .....	55

## 1. INTRODUÇÃO

A complexidade das organizações e das decisões, bem como a intensificação das situações nelas envolvidas, passa a exigir profissionais de Secretariado Executivo que administrem uma nova competência de aprendizagem e de tratamento analítico-conceitual, capacidades de autogerenciamento, de assimilação de novas informações, habilidades de natureza operacional, flexibilidade intelectual, comportamento autônomo e formação intelectual diferenciada (BORTOLOTTI; WILLERS, 2013). A profissão de Secretariado Executivo, assim como as demais, mais do que conhecimento, exige do profissional, também, o comportamento adequado para lidar com as diferentes situações que surgem no ambiente de trabalho.

De acordo com Carvalho (1998), o Secretário Executivo é um assessor executivo e administrador de informações que assessora a direção/chefia a processar e organizar informações. Possui prática nas rotinas de escritório, habilidade para assumir responsabilidades sem supervisão direta, iniciativa e autonomia para tomar decisões e solucionar problemas. Precisa apresentar liderança, confiabilidade, espírito de equipe, criatividade, ética, descrição, dinamismo e ser polivalente. A profissão de Secretariado Executivo, mais do que conhecimento, exige que o profissional também tenha o comportamento adequado para lidar com as diferentes situações que surgem no ambiente de trabalho.

O Secretariado Executivo é uma profissão que está crescendo e tomando dimensões importantes no mercado de trabalho e dentro das organizações. O desenvolvimento profissional do secretário remodelou-se diante das novas situações e exigências do mercado revelando uma nova forma de assessoria executiva, sendo ela mais ampla e competente (SARTORI, 2011). Buscando analisar as normas necessárias para melhor se comportar em diferentes situações, propõe-se, neste estudo, sobre etiqueta empresarial, também conhecida como etiqueta profissional.

O conhecimento e a prática das normas que regem o comportamento no mundo dos negócios geram benefícios imediatos, pois facilitam o trato com clientes, ajudam um executivo a portar-se com confiança e naturalidade em qualquer circunstância da vida social e profissional, melhoram o

relacionamento entre colegas ou entre chefes e subordinados da mesma companhia e, finalmente, refletem de maneira positiva em todas as áreas de uma empresa: produção, *marketing*, vendas, publicidade, atendimento à clientela e treinamento e seleção de pessoal (BRENNAN; BLOCK, 1994). Dito de outra forma, é essencial para o profissional deste século não apenas conhecer como, também, praticar a etiqueta empresarial.

“Etiqueta é a forma de os indivíduos se conduzirem de acordo com as normas preestabelecidas numa sociedade visando um convívio agradável e uma comunicação fluida”, afirma Ribeiro (2002, p.15). Barbosa (2013) complementa que a etiqueta empresarial nada mais é do que as normas de comportamento que são necessárias para tornar o ambiente de trabalho mais agradável, com habilidade no trato com as pessoas, procurando sempre encaminhar as diversas situações da melhor forma possível. Esse é o diferencial que levará o profissional ao sucesso e à permanência no mercado, pois os pesquisadores e estudiosos confirmam que todo profissional deve desenvolver, além da capacidade técnica, hábitos e comportamentos corretos.

Assim como todo profissional, o Secretário Executivo deve adotar a comunicação como uma postura profissional, preocupando-se com a comunicação efetiva, com o aperfeiçoamento do desenvolvimento da mesma por meio de hábitos eficazes, melhorando a qualidade dos relacionamentos com clientes, colaboradores, funcionários e superiores(CHAVES, 2013).

Foi pelo interesse em etiqueta social e, posteriormente, ao longo do curso, da observação da existência de uma etiqueta aplicada ao exercício do profissional de Secretariado Executivo que surgiu a motivação para a escolha do tema deste estudo. Lelis (2011) ressalta a importância da necessidade do profissional moderno demonstrar competência, sendo fundamental conhecer e aplicar, em seu dia a dia, algumas regras de etiqueta profissional e de comportamento social, para que a imagem seja compatível com a atuação. Dessa maneira, diante da preocupação constante do profissional em tornar-se empregável sugerindo constantes mudanças nos paradigmas atitudinais e comportamentais e visando à excelência empresarial e pessoal do colaborador, é que se percebe a importância da etiqueta empresarial para todas as profissões.

## 2. JUSTIFICATIVA

As mudanças organizacionais vêm comprometendo diretamente a vida dos profissionais, implicando novas formas de qualificação, adaptação às mudanças de mercado e melhor conhecimento do ambiente de trabalho e dos profissionais neles inseridos. É necessário aprender a mudar. O Secretário Executivo atua ao lado de pessoas que promovem as mudanças nas organizações. Por isso, a proposta de estudo sobre etiqueta empresarial, uma vez que ela contribui para a mudança de comportamento tão almejada pelas instituições.

A etiqueta empresarial se resume à capacidade de escolher o comportamento correto perante o convívio social dentro de uma empresa, para que se alcance o sucesso nas relações de negócios e para que se estabeleçam relações sólidas entre os clientes e colaboradores (ROSADO; ALONSO, 2013). De acordo com Lelis (2011, p.20), “para iniciar um bom trabalho, nada como começar com uma boa impressão e, para isto, a etiqueta profissional é essencial”. Os especialistas costumam dizer que se duas pessoas de igual capacitação técnica estiverem competindo por um lugar no mercado de trabalho, terá mais chances de sucesso aquela que melhor souber se apresentar e tratar as pessoas (BETHANCOURT, 2013).

O fato de o mundo ter mudado muito nos últimos anos não quer dizer que as boas maneiras e as regras de etiqueta caíram em desuso. Ao contrário, essas regras continuam mais vivas do que nunca e, ainda hoje, são capazes de construir uma imagem pessoal altamente positiva, principalmente no mundo dos negócios. Elas são imprescindíveis para executivos que querem deslanchar no *marketing* pessoal. O conhecimento e a prática das normas que regem o comportamento no mundo dos negócios geram benefícios imediatos, facilitam o trato com os clientes e ajudam os profissionais a se portar com confiança e naturalidade em qualquer circunstância da vida profissional, melhorando o relacionamento entre colegas ou entre chefes e subordinados da mesma empresa (ROSADO; ALONSO, 2013). Davis e Newstrom (1989) complementam que, quando se trabalha com pessoas, é importante ressaltar o valor de cada indivíduo dentro da organização, pois ninguém tem os mesmos pensamentos ou reage da mesma forma às situações. Cada indivíduo tem o

seu papel seja na sociedade, na família ou na empresa. Isso se faz importante para que a individualidade seja mantida, pois transformará o ambiente organizacional em um lugar onde terá a diversidade de ideias e crescimento do todo (grupo e organização).

Sendo assim, formalmente definido, Comportamento Organizacional, é o estudo de indivíduos e grupos em organizações. É um corpo de conhecimento que se aplica a todos os tipos de ambiente de trabalho, pequenos e grandes, empresas de fim lucrativos ou não. Aprender comportamento organizacional ajuda os indivíduos a obter maior compreensão do trabalho, de si mesmo e de outras pessoas. Também pode expandir o potencial de sucesso da carreira profissional (SCHERMERHORN; HUNT; OSBORN, 1998).

Nesse sentido, Werner (2013) ressalta que, muitas vezes, a etiqueta trata de temas que parecem óbvios na busca da boa convivência entre as pessoas. O bom senso poderia resolver grande parte das dúvidas que aparecem no dia a dia de qualquer profissional, desde as mais banais, como a escolha da roupa mais adequada para cada situação, até os mais difíceis conflitos éticos. Mas o fato é que o bom senso é um conceito subjetivo, pessoal. O que é de bom senso para um pode não ser para o outro. É por isso que se faz necessária a sistematização de algumas regras de convivência em sociedade.

A resistência do estudo da etiqueta também é característica das pessoas que veem com olhos críticos a sociedade hedonista (baseada na busca do prazer desenfreado) e narcisista (baseada na imagem) da atualidade. Claro que essa visão crítica é muito cabível, afinal, quando se busca apenas cuidar da 'forma' sem se preocupar com o 'conteúdo', perde-se a essência do ser humano. Mas essa é uma visão preconceituosa do que vem a ser etiqueta. Regras de convivência não deveriam servir para salientar diferenças sociais. Elas são criadas para promover a convivência harmônica entre as pessoas (WERNER, 2013, p.13)

Diante dessa perspectiva, este estudo se justificou tanto pela falta de pesquisas sobre a etiqueta empresarial na área de Secretariado Executivo quanto pela contribuição para o aperfeiçoamento do exercício profissional por meio da análise da importância do conhecimento das normas de etiqueta empresarial e, também, pela contribuição para o aprimoramento das relações sociais no ambiente de trabalho.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. Objetivo Geral**

Considerando a teoria do Comportamento Organizacional, o presente trabalho pretende verificar a importância da etiqueta empresarial para o profissional de Secretariado Executivo.

#### **3.2. Objetivos Específicos**

Desta forma, o presente trabalho tem por objetivos específicos:

- Relacionar o Código de Ética do profissional de Secretariado Executivo com a etiqueta empresarial;
- Identificar as mudanças no comportamento do profissional de Secretariado Executivo decorrentes das normas da instituição;
- Analisar as relações interpessoais do profissional de Secretariado Executivo no seu ambiente de trabalho, no que se refere à etiqueta empresarial;
- Analisar o significado de etiqueta empresarial para os profissionais de Secretariado Executivo, assim como sua importância para o ambiente de trabalho.

## **4.REFERENCIAL TEÓRICO**

Nesta parte do trabalho, buscou-se discorrer sobre os principais aspectos que fornecem embasamento ao tema do presente estudo. Os pontos abordados foram: síntese histórica e evolução da etiqueta; etiqueta sociaempresarial e o profissional de Secretariado Executivo; comportamento organizacional e o profissional de Secretariado Executivo; e comportamento ético e o profissional de Secretariado Executivo.

### **4.1. Síntese histórica e evolução da etiqueta**

O fato de a etiqueta estar associada ao formalismo e às atitudes estereotipadas deve-se à sua estruturação como código de boas maneiras na corte francesa, atingindo seu apogeu no século XVII, na corte de Luís XIV (RIBEIRO, 2002). Um dos principais analistas contemporâneos da sociedade do reino de Luís XIV é Norbert Elias, que, com observações fundamentadas numa reflexão sociológica, rompeu com as ideias pré-estabelecidas, inserindo, nesse contexto, elementos inovadores para constituir um novo eixo histórico de abordar esse período e criando, assim, premissas imprescindíveis para este estudo (ELIAS, 2001).

Segundo Elias (2001), para Luís XIV a corte não era apenas o centro essencial e determinante da sociedade. Como o rei não aprovava a fragmentação do convívio social e a constituição de círculos fora da corte, embora fosse impossível evitá-los totalmente, a vida social concentrava-se em grande medida na própria corte. Nessa época, a etiqueta tinha um valor simbólico muito grande para a sociedade e para a forma de governo de Luís XIV.

A prática da etiqueta consiste, em outras palavras, numa auto apresentação de sociedade de corte. Através dela, cada indivíduo, e antes de todos, o rei, tem seu prestígio e sua posição de poder relativa confirmados pelos outros. A opinião social que forja o prestígio dos indivíduos se expressa através do comportamento de cada um em relação ao outro, dentro de um desempenho que segue determinadas regras. Ao mesmo tempo, nesse desempenho conjunto, torna-se visível imediatamente, portanto, o vínculo existencial entre os homens singulares e a sociedade de corte. Sem a confirmação de seu prestígio por meio de comportamento, esse prestígio não é nada. A importância conferida à demonstração de prestígio, à observância da etiqueta, não diz respeito à meras formalidades, mas sim ao que é mais necessário e

vital para a identidade individual de um cortesão (ELIAS, 1983, p. 117-118).

A etiqueta era essencial na busca de poder e status dentro da corte, e o medo da exclusão e perda dos benefícios, fazia com que não houvesse nenhuma tentativa de reforma.

Era na etiqueta que esse estado de equilíbrio de expressava aos olhos de todos. Para quem estava envolvido, ela significava uma garantia – precária, é verdade – de sua existência social e de seu prestígio. Pois, em meio às tensões que permeavam e mantinham essa engrenagem social, todo e qualquer vínculo existente ficava incessantemente exposto aos ataques de quem ocupava um nível mais baixo, ou dos rivais e concorrentes do mesmo nível (ELIAS, 2001, p. 105).

Com a etiqueta, a sociedade de corte procede à sua auto apresentação, cada pessoa singular distinguindo-se de cada uma das outras, e todas elas se distinguindo conjuntamente em relação aos estranhos ao grupo, de modo que cada uma em particular e todas juntas preservam sua existência como um valor autossuficiente. A elaboração meticulosa da etiqueta, do cerimonial, do gosto, das vestimentas, da atitude e até da própria conversa tinha a mesma função. Cada detalhe constituía, então, uma arma na luta por prestígio, de modo que elaborá-los não servia somente para a representação ostentatória, para a conquista de maior status e poder e para a segregação em relação aos de fora, mas, também, marcava mentalmente as distâncias entre os membros da sociedade (ELIAS, 2001).

O modelo de controle implantado pelo rei por meio das múltiplas conexões estruturais organizativas do cerimonial teve na “etiqueta” um meio, de maior abrangência, com características e competências próprias, pelo qual Luís XIV podia controlar, dominar e manipular todos os membros da corte (FRASSON, 1998). Mesmo nos dias de hoje, a etiqueta ainda é interpretada de maneira equívoca como um “modelo de controle” da sociedade, principalmente nas empresas, o que remete às influências da origem do termo.

Luís XIV, ao referir-se sobre a etiqueta em suas memórias, demonstra claramente os objetivos a qual esta servia em seu governo, ao afirmar que:

Enganam-se grosseiramente aqueles que pensam que não passam de questões de cerimônia. Os povos sobre os quais reinamos, não podendo penetrar no âmago das coisas, fazem juízo pelo que veem de fora e é quase sempre a partir de procedências e das posições hierárquicas que medem seu respeito e obediência. Como é importante para o público ser governado por uma só pessoa, também é importante para ele que aquele que desempenha essa função

esteja de tal modo acima dos outros que ninguém possa confundir ou comparar com ele e não se pode, sem lesar todo o corpo de Estado, retirar à sua cabeça os sinais de superioridade, e mesmo os mais ínfimos, que a distinguem dos seus membros (ELIAS, 1983, p.92).

Contextualizando essa afirmação de Luís XIV, a “etiqueta”, mesmo demonstrando ter o escopo de satisfazer as necessidades, a preservação de privilégios e os caprichos existenciais do rei, traz em si outros *momenta* em seu contexto, principalmente o de dominação e de controle social, que a nosso ver contribuíram para pôr em relevo a forma pela qual a sociedade da corte manteve sua estrutura organizacional de poder (FRASSON, 1998).

Para Costa (2011), a etiqueta e os costumes conhecem seu apogeu no reinado de Luís XIV, sendo que seus cerimoniais caem em desuso nos reinados que o sucedem de modo que, para Maria Antonieta, rainha de Luís XVI, ao invés da ostentação e das constantes aparições, além de outras atitudes comuns aos cerimoniais, tem-se uma reclusão e ênfase na vida privada, algo bem diferente à época, o que evidencia o eminente declínio e seu despreço pelos ritos da corte.

Com a modernização, de acordo com Ribeiro (2002), à medida que as cidades evoluíram, a burguesia passou a imitar o comportamento das cortes e novos conceitos de civilidade e trato social foram sendo implantados. Com a revolução francesa em 1789,

os valores, os prestígios, a vanguarda, o poder, e a própria classe nobre são suprimidos pela revolução, o que acaba fazendo com que passem a vigorar novos valores e concepções baseados na ótica da classe vencedora e beneficiada com a revolução: os burgueses (COSTA, 2011, p. 205).

A partir desse momento, “as profissões e o dinheiro passaram a ser as principais fontes de prestígio, e a arte, o refinamento da conduta social, deixou de ter para a reputação e o sucesso do indivíduo, a importância decisiva que possuía na sociedade de corte” (ELIAS, 1983, p. 252).

A continuação de algumas formas e mecanismos de corte não deixaram de existir, mas após a revolução perderam completamente sua função e relevância, pois não havia mais motivos para tal, dentro de uma nova sociedade regida por uma nova classe e novos valores (COSTA, 2011). Efetivamente, a maneira de viver da sociedade mudou muito como resultado de uma adaptação necessária, de um ajustamento lógico e oportuno. Alguns

costumes que se achavam em desacordo com as circunstâncias atuais desapareceram por si mesmos. Outros nasceram por força de diferentes circunstâncias, renovando o que precisava ser renovado, ou seja, fazendo certas concessões aos novos costumes. Esse ciclo vem se repetindo ao longo do tempo, trazendo para os dias atuais a importância de serem seguidas normas de comportamento como forma de sobrevivência também no mercado de trabalho.

Cada vez se fala mais em etiqueta social aplicada e exigida em diferentes ambientes e situações. Percebe-se uma procura cada vez maior de pessoas interessadas em aprender e colocar em prática o aperfeiçoamento do conviver. Ter etiqueta e boas maneiras significa praticar a cortesia. O mais importante hoje na convivência humana é procurar sobreviver de uma forma mais confortável e buscar isso no interesse, na sensibilidade e no entendimento entre as pessoas.

Nesse sentido, a etiqueta nada mais é do que o conjunto de pequenas regras: não são normas rígidas, mas apenas orientações sociais que ajudam a ficar mais sintonizados com as pessoas nos mais diferentes ambientes em que se atua. São dicas passadas entre pessoas para a boa convivência entre atendentes e clientes, patrões e empregados, colegas, fornecedores e parceiros. Para o uso de muitas dessas regras, basta aplicar o bom senso. Mas nem sempre é tão simples distinguir entre o que é e o que não é de bom tom, o que pode causar mal-estar no trabalho ou até mesmo o que pode ofender e provocar grandes confusões (WERNER, 2013). Já para Martinez (2001) a etiqueta é o fenômeno da cultura popular com características de cordialidade e hospitalidade ligadas às normas de comportamento pessoal.

Contudo, nota-se como características do início do século XXI a informalidade, decorrente das mudanças impostas pelos constantes avanços tecnológicos, o que vem acontecendo de forma tão intensa que as regras tendem a ficar mais flexíveis. No entanto, a função básica da etiqueta social – possibilitar um convívio social agradável – é mantida em toda sua essência. Se em alguns períodos da história ela foi instrumento de discriminação a serviço da elite, hoje cada vez mais sua importância tem sido reconhecida. Preservar bons hábitos e costumes pode ser relevante e possibilitar que a vida em sociedade seja mais harmônica (ACOSTA, 2013). A inspiração da etiqueta está

no cuidado e no respeito com o próximo, baseada em regras simples, no bom senso, na cordialidade e, enfim, em bons sentimentos.

É nesse novo contexto que Acosta (2013) afirma nascer a etiqueta social, de forma a contribuir efetiva e eficazmente nas relações de trabalho do profissional da área de secretariado, uma vez que suas atividades diárias estão intimamente ligadas às pessoas, necessitando de aprimoramento constante para saber lidar com gente, descobrindo tão importante quanto a iniciativa, a motivação para aprender a capacidade técnica, assim como as habilidades sociais e a capacidade de comunicação tão importantes e necessárias no ambiente organizacional.

#### **4.2. Comportamento Organizacional e o Secretariado Executivo**

Para Robbins (2006), comportamento organizacional é um campo de estudo que investiga o impacto que os indivíduos, os grupos e a estrutura têm sobre o comportamento dentro da organização, com o propósito de utilizar esse conhecimento para melhorar a eficácia organizacional. O comportamento organizacional se preocupa com o estudo do que as pessoas fazem nas organizações e de como esse comportamento afeta o desempenho das empresas, sendo a etiqueta empresarial parte fundamental dessa teoria.

De forma ampla, o comportamento organizacional pode ser compreendido como um campo de estudo que objetiva prever, explicar e compreender o comportamento humano nas organizações. Por conta disso é que essa teoria foi utilizada neste estudo. Nesses termos, essa abordagem focaliza os comportamentos observáveis em membros de uma organização e também as ações interiores que eles realizam, como pensar, perceber e decidir; estuda o comportamento das pessoas como indivíduos e como membros de grupos e organizações; analisa o comportamento das unidades sociais mais como grupos e organizações, pois estes não se comportam da mesma maneira que os indivíduos (BERGUE, 2010).

Segundo Gomes (2002), as pessoas comportam-se de forma diferente perante uma situação ou fenômeno, pois em cada uma há sempre uma força interior ou motivo predominante que guia suas ações e determina seu comportamento. Portanto, para que uma empresa tenha eficácia no estudo do comportamento organizacional de seus funcionários, causando um clima

positivo, ela deverá entender e prever as forças externas que afetam esse comportamento, considerando as diversas formas que as pessoas têm de comportar perante os acontecimentos (ESPÍNDOLA; OLIVEIRA, 2009). Pereira (2004) complementa que as organizações são pessoas que estabelecem entre si relações de caráter permanente. Tais pessoas são encaradas umas pelas outras e isso modela as suas relações de formas variadas, mas que acordam, explícita ou implicitamente, num número limitado de conceitos.

A partir dos anos 1980, o mercado vem reconhecendo a importância de as empresas definirem uma cultura organizacional. Os comportamentos e atitudes que garantem a interação das pessoas dentro da empresa são essenciais para estabelecer a sua identidade, o que tem um impacto direto, negativo ou positivo, sobre a motivação e, conseqüentemente, sobre a produtividade dos colaboradores (KNAANE, 1999).

As empresas estão vivendo em constante processo de mudança. Por consequência de tantas novidades, o comportamento e as atitudes das pessoas acabam se alterando (ESPÍNDOLA; OLIVEIRA, 2009). Quadros e Trevisan (2002) corroboram afirmando que o ambiente em que vivemos não é estático, o que implica estarmos permanentemente tendo que alterar nossa postura diante do mundo. Sem essas alterações contínuas, não há garantia de que uma pessoa ou organização possa continuar tendo sucesso. Inicialmente deve-se considerar os gerentes como principais agentes de mudança de uma organização, o que não exclui a responsabilidade de cada membro em fazer a diferença. Entretanto é ele quem toma as decisões e serve de modelo para o restante da empresa.

O ser humano é movido por influências do meio em que vive, e a empresa, onde as pessoas passam a maior parte do tempo, é o local em que o comportamento pode sofrer maior oscilação, revelando diversas características individuais. As empresas são favoráveis a interferir nesse comportamento organizacional, por exemplo, através de motivação ou mesmo tornando o canal de comunicação eficaz. Colaboradores motivados e informados estão aptos a gerar grandes benefícios em termos de produtividade, qualidade de vida, além de proporcionar um clima organizacional agradável (ESPÍNDOLA; OLIVEIRA 2009).

Desta forma, Davis e Newstrom (1989) destacam que, assim como as pessoas têm necessidades psicológicas, têm também papéis sociais e *status*. O comportamento das pessoas é influenciado pelo grupo onde cada uma atua da mesma forma pelos impulsos individuais. Essa relação é muito importante, pois se pode identificar o que o trabalhador espera da empresa onde atua e também o que a empresa faz para que o trabalhador tenha um bom desempenho em seu trabalho.

Segundo Espíndola e Oliveira (2009), torna-se necessário entender certas atitudes que as pessoas tomam e como essas atitudes podem afetar o desenvolvimento de uma empresa. Perceber suas habilidades, distinguir seus conhecimentos, pode se tornar um diferencial se a empresa souber utilizar essas informações de forma adequada. “Um dos desafios mais importantes e abrangentes enfrentados pelas organizações hoje em dia é a adaptação às diferenças entre as pessoas” (ROBBINS, 2006, p.13). Um ambiente constituído por profissionais de diferentes formações, com diferentes histórias de vida, tem maior chance de fazer uma leitura de mundo muito mais abrangente, visualizar ângulos não percebidos por muitos, apresentar ideias originais e usar referências pouco comuns. A empresa formada por diferentes públicos internos tem um repertório rico de comportamento e conhecimento para atender a diferentes públicos externos (QUADROS; TREVISAN, 2002).

A ênfase ao comportamento humano nas organizações é um desafio que se apresenta como uma das mais valiosas possibilidades e perspectivas para a implantação de programas de qualidade. A satisfação no trabalho é um fator crítico dentro das organizações e necessita ser compreendida, acompanhada e trabalhada de forma a evitar os problemas potenciais da insatisfação que podem vir a prejudicar a vida das organizações (SARTORI, 2011).

Conforme Torquato (2002) e Kunsh (2003), a comunicação tem-se mostrado de fundamental importância para as empresas na forma como se relacionam com seu ambiente, na implementação das estratégias organizacionais, no desenvolvimento da imagem da empresa, na formação de sua cultura organizacional, entre vários outros aspectos. Por isso, o Secretário Executivo, nas perspectivas atuais das concepções dos cursos de graduação e das referências organizacionais, destaca-se como um elemento chave da

organização. Esse profissional tem o perfil adequado para assessorar a gestão de empresas podendo efetuar projetos e diagnósticos de análise organizacional, fornecendo o suporte necessário para produzir as mudanças exigidas pelo ambiente interno e externo às organizações, tanto no que se refere às estratégias organizacionais, equipes de trabalho, cultura organizacional, gestão de empresas quanto no que diz respeito às práticas de assessoria de promoção de eventos organizacionais, reorganização interna (*layout*, equipes de trabalho, arquivos, atendimento, etc.), passando ainda pelo suporte às relações externas com a comunicação evidenciada em negociações nacionais e internacionais (BÍSCOLI; CIELO, 2004).

Com a evolução do perfil profissional, mudanças curriculares são estimuladas a fim de transformar os cursos superiores em formadores de profissionais que, além do cumprimento das rotinas secretariais como organização de eventos, arquivística e etiqueta profissional, sejam capazes de compreender a organização e suas atitudes (CARVALHO, 1998; MEDEIROS; HERNANDES, 1999). Portanto, é perceptível que a comunicação organizacional circunda todas as atribuições do Secretário Executivo, permitindo a ele desenvolver uma visão abrangente do comportamento organizacional no seu ambiente interno e externo. Internamente, rotinas se alteram, envolvendo os membros da organização numa situação nova, a partir de novas relações de trabalho, que podem se alternar entre temporárias e definitivas. Com isso mudam costumes, normas de relacionamento, procedimentos de trabalho, mecanismos de coordenação, hierarquias, relações entre setores e entre empresas e até mesmo valores, chegando a modificar a cultura da empresa. Externamente, a empresa pode se envolver em mudanças no seu ambiente de atuação, no foco estratégico, levando-a a buscar novos clientes, produtos ou serviços e relações empresariais (BÍSCOLI; LOTTE, 2014).

De acordo com Sartori (2011), o profissional de Secretariado tem atribuições que envolvem não só o seu conhecimento específico, mas também o conhecimento de um todo da organização onde está inserido. Entender o comportamento desse profissional no seu ambiente de trabalho, por meio de ferramentas que indiquem seu grau de satisfação ou insatisfação, vai auxiliá-lo a melhorar e reivindicar melhorias dentro da organização. O estudo do

comportamento organizacional faz-se importante também para entender como a organização trabalha a motivação e o desenvolvimento desse profissional, ou seja, quais são as práticas adotadas para que o colaborador e a organização trabalhem com os mesmos objetivos.

É necessário mencionar que o Secretário Executivo que pretenda atuar nesse contexto organizacional deve buscar eficiência e eficácia na comunicação, pois assume a função de assessor executivo, passando a ser o responsável por várias atividades organizacionais, desde as mais rotineiras, como organizar reuniões, viagens e agenda, até as mais elaboradas, como assessorar projetos, apresentar relatórios e pareceres, representar o executivo em negociações e eventos, quando é acionado para articular e implementar inovações nas atividades gerenciais, considerando que a informação deve respaldar coerentemente todo o processo de comunicação (BÍSCOLI, 2004).

As organizações têm-se preocupado muito com o seu comportamento perante a sociedade. Por isso, mais do que nunca, as empresas necessitam desenvolver a ética e o comportamento de seus integrantes, bem como os valores e princípios da organização, para que se tornem parte de sua cultura e princípios como cidadãos do bem (GAIONet *et al.*, 2008).

#### **4.3. Etiqueta social, empresarial e o profissional de Secretariado Executivo**

Para Aristóteles, citado por Acosta (2013, p. 03), “o homem é um ser social por natureza” e vivendo em sociedade, por sua própria natureza, o homem está em permanente interação com seu semelhante, estabelecendo relações sociais, adquirindo consciência grupal, criando cultura. Assim, pode-se argumentar que “a maioria de nossas obrigações socialmente definidas, [...] são moldadas em parte pelas exigências funcionais de toda sociedade humana” (TAYLOR, 2011, p.79). Assim, sendo os seres humanos sociáveis, vivendo em sociedade, faz-se necessário serem tolerantes, a fim de que o relacionamento com os outros, que estão inseridos no mesmogrupo, seja harmonioso (ACOSTA, 2013). O mesmo autor diz que a eficiência em lidar com outras pessoas é constantemente prejudicada pela falta de habilidade, de compreensão e de trato pessoal. Nesse sentido, a etiqueta social tem muito a acrescentar, norteando por meio das regras de boas maneiras, tanto a vida

pessoal, como a profissional, que servirão para uma melhor conduta perante a sociedade em que vivemos.

Quando se fala em etiqueta, é comum associar a palavra às regras restritas, às essências mais elevadas da sociedade, algo fora do alcance da grande maioria das pessoas. Se essa foi por muito tempo uma visão predominante, como apresentado na primeira parte dessa seção, há muito tempo também, já foi deixada de lado. No século XXI, a etiqueta deve ser entendida como um importante elemento da formação individual, capaz de disciplinar a atitude de cada pessoa em relação ao próximo, deixando de ser privilégio daquelas pessoas outrora “bem situadas” na vida e que frequentavam ambientes requintados (SANTOS, 2013).

Segue o autor dizendo que felizmente o que era destinado a uma pequena elite, foi expandido à um grande grupo social, e hoje, podemos dizer que etiqueta é a consolidação de estética, de postura, de valores, de linguagem, de cultura, de respeito ao próximo, de sentimentos (natos ou adquiridos), mas que fazem parte da nossa vida, tornando-nos especiais e admirados por aqueles com quem convivemos no dia a dia. São normas de comportamento, associadas à conduta, e sua importância reside em tornar o indivíduo mais confiante e bem preparado para enfrentar circunstâncias que de outra forma poderiam fazê-lo se sentir pouco à vontade.

Em sua obra “Etiqueta Profissional: como se comportar em um ambiente empresarial”, Lelis (2011) descreve etiqueta como aquela que sustenta o respeito, a dignidade e a valorização de um indivíduo, que vive e é reconhecido socialmente. Dessa maneira, a etiqueta tem como base: a ponderação, a delicadeza, a forma correta de se expor verbalmente. A autora acrescenta que a etiqueta deve ser entendida como um importante elemento da formação individual, capaz de disciplinar a atitude de cada um com relação ao próximo. Também é necessário pontuar que boas maneiras melhoram a qualidade de vida no trabalho, contribuem para elevar o ânimo dos funcionários, melhoram a imagem da empresa e, conseqüentemente, contribuem para geração de lucro.

Todo contato profissional é feito por relações interpessoais. As correntes estruturalistas e behavioristas ensinam que as pessoas respondem à forma como são tratadas. Se tratarmos os outros com cortesia, simpatia e atenção, certamente receberemos o mesmo tratamento. Em contrapartida, se

cometemos alguma gafe e mesmo inadvertidamente desconsideramos alguém, estaremos na circunstância de perdermos um cliente, um grande negócio ou um importante aliado (SANTOS, 2013).

De acordo com Guimarães (2001, p.45) “possivelmente, a mais poderosa ferramenta de ascensão profissional é a habilidade de se relacionar”. Entendida no mundo dos negócios como postura empresarial, a etiqueta gera um conjunto de regras que resultam não somente no comportamento das pessoas, mas no comportamento daqueles que influem na imagem empresarial. É a organização, seja empresarial ou governamental, que se apresenta, e não mais o seu dirigente. Não se trata, de forma alguma, da desvalorização da pessoa como e quando ser humano, mas na sua valorização extrema, capaz de, com o seu comportamento, transformar a imagem empresarial em um conceito de organização (SANTOS, 2013).

Nessa perspectiva, pode-se afirmar que a etiqueta profissional permite tornar-se agradável, viver com mais segurança e espontaneidade. Ela mostra que a boa apresentação pessoal, tanto no que se refere às atitudes quanto no modo de se vestir, é o resultado do balanceamento ideal entre o bom gosto e o bom senso. A mesma capacidade que o profissional tem para ocupar um cargo numa empresa deve transparecer na sua preocupação em se autoproduzir para exercer sua função adequadamente (LELIS, 2011). Santos (2013) complementa que etiqueta empresarial pode ser definida como o conjunto de atos de boa educação e respeito que facilitam o relacionamento interpessoal dentro das empresas, ou, o conjunto de formalidades que se devem observar no relacionamento das empresas. Consiste numa mistura, em doses iguais, de boa educação e bom senso. A sua sistematização ajuda quando é preciso algo mais do que boa educação ou bom senso para resolver situações insólitas. As pessoas que não dominam a etiqueta empresarial, na maioria das vezes nem se dão conta das gafes que cometem, mas elas denunciam sua falta de traquejo e refinamento, prejudicando sua carreira e arranhando a imagem da empresa onde trabalham (LELIS, 2011).

A partir desse entendimento, ressalta-se o atual momento histórico do profissional de Secretariado Executivo, que vem sofrendo transformações em sua carreira profissional e adequando-se às novas exigências do mercado de trabalho. Esse profissional se transformou em assistente executivo que domina

as habilidades requeridas numa empresa, demonstra capacidade para assumir responsabilidade sem supervisão direta e tem iniciativa para tomar decisões segundo os objetivos da organização. Nesse sentido, o mercado de trabalho passa a recrutar profissionais com conhecimento para realizar tarefas que antes eram da competência do executivo. Independentemente do estado em que vive, da empresa em que atua (pública ou privada) e do tipo de serviço que presta (assessoria, consultoria, docência, entre outros), o profissional de Secretariado vem buscando, sem cessar, o sucesso profissional traduzido pelo reconhecimento do seu trabalho por parte das organizações e da sociedade de uma forma geral (ACOSTA,2013).

Conforme Bortolotto e Willers (2014), as organizações esperam dos profissionais de Secretariado Executivo a consciência de seus deveres, a dedicação ao trabalho, o equilíbrio emocional para desempenhar suas atividades, que seja digno de confiança, que saiba delegar atividades e que tenha habilidades para trabalhar em equipe. Cabe ao profissional de Secretariado Executivo classificar e dar soluções aos mais variados assuntos, tais como redigir cartas, memorandos e documentos de todos os tipos, organizar a mesa do executivo e atendê-lo, selecionar assuntos e pessoas que serão atendidas pelo executivo, manter contato com departamentos, secretariar reuniões e preparar roteiros de viagens, isto é, para exercer todas as suas atividades, é preciso ser flexível e manifestar interesse por realizar diferentes atividades.

Ainda segundo a mesma autora, o profissional de Secretariado Executivo precisa manter sua rotina bem planejada e organizada; quanto mais organizada for, melhor será seu desempenho. O desenvolvimento eficaz de uma atividade exige bons hábitos e capacidade de fazer planos, para tanto, deve esforçar-se continuamente para tornar seu desempenho satisfatório. Também Guimarães (2001) foca em um profissional com maior responsabilidade e poder de decisões:

[...] a evolução do profissional é dinamizada. Para atingir o novo status, é necessário entender que secretariar é uma profissão e não apenas uma função. É imprescindível à secretária estar sempre buscando o aperfeiçoamento e se atualizando em outras áreas. Quem não entender que a tendência mundial é as empresas exigirem funções de assessoramento, está fora do mercado. (GUIMARÃES, 2001, p.37)

O perfil e as atribuições do profissional de Secretariado Executivo são complexos e não se restringem às atividades rotineiras de um escritório, mas sim estão interligados com toda a organização. Para atingir a excelência no trabalho precisa haver constante reciclagem e aperfeiçoamento de conhecimento. Além disso, o conhecimento das competências técnicas tem um grau de dificuldade menor para serem apreendidas, já que as competências humanas são complexas, precisando que o profissional esteja pré-disposto a, muitas vezes, fazer mudanças em seu modo de agir e pensar, adequando-se ao perfil desejado pelas organizações e apresentando um comportamento ético (BORTOLOTTI; WILLERS, 2014).

#### **4.4. O comportamento ético e o profissional de Secretariado Executivo**

A ética é um tema amplamente discutido e de importância ímpar, exercendo, assim, um papel relevante no equilíbrio social e na manutenção dos relacionamentos interpessoais. Portanto, essa crescente difusão acerca do ensino e da reflexão sobre a ética visa contribuir para uma nova visão sobre as responsabilidades pessoais e profissionais, pois, em qualquer situação, seja social ou profissional, os relacionamentos interpessoais precisam e devem ser regidos por padrões éticos rigorosos a fim de que seja evitado qualquer conflito que possa prejudicar tais convivências (RODRIGUES; OLIVEIRA, 2012).

Neste estudo, considera-se que a ética deve ser entendida como “um conjunto de princípios básicos que visam disciplinar e regular os costumes, a moral e a conduta das pessoas” (BORTOLOTTI; WILLERS, 2014, p.52). Cada cidadão deve ter ações e atitudes éticas na sua atividade profissional, pois cada indivíduo é responsável por contribuir positivamente para a construção de uma sociedade dentro dos princípios éticos. Assim, a ética foi ganhando espaço em todos os âmbitos da vida do ser humano e as profissões também agregaram códigos de ética a fim de estabelecer as condutas de cada profissional, levando o homem a refletir sobre as suas ações e exercer o respeito ao seu semelhante no decorrer do exercício de sua profissão (RODRIGUES; OLIVEIRA, 2012).

O profissional que tem atitudes baseadas na ética, conforme Jacomino (2000), está mais propício ao sucesso profissional. No entanto, um pequeno deslize antiético pode ocasionar uma grande mancha de desconfiança na sua

reputação e prejudicar sua imagem profissional. O autor menciona ainda que decorre de uma decisão pessoal agir eticamente, tanto na vida profissional quanto na social, sendo que quando o ser humano desperta para a importância de se agir de forma ética, automaticamente suas decisões serão tomadas dentro desses parâmetros.

Assim como as pessoas, as empresas também necessitam agir de forma ética, uma vez que empresas são formadas por pessoas e só existem por causa delas, reforçam Toi e Carmo (2014). Por trás de qualquer decisão, de qualquer erro ou imprudência estão seres de carne e osso, vivendo as glórias ou o fracasso da organização. Uma política interna mal definida por um funcionário de qualquer nível pode atingir dois dos maiores patrimônios de uma empresa: a marca e a imagem. Portanto, para um sucesso continuado, o desafio maior das empresas é ter uma ética interna que oriente suas decisões e permeie as relações entre as pessoas que delas participam e, ao mesmo tempo, um comportamento equivocadamente reconhecido pela comunidade (TOI; CARMO, 2014).

Diante disso, muitas organizações procuram criar seu próprio Código de Ética, uma vez que, quanto mais empresas tenham preocupações éticas, mais a sociedade na qual essas empresas estejam inseridas tenderão a melhorar no sentido de constituir um espaço agradável, onde as pessoas vivem realizadas, seguras e felizes. Para orientar os profissionais a agir dentro da ética, existe um conjunto de deveres e regras a que chamamos de ética profissional, que é regido por um código, o código de ética da profissão (BORTOLOTTI; WILLERS, 2014).

Sabino e Rocha (2004) ressaltam a importância de o profissional de Secretariado Executivo buscar sempre o aprimoramento, a superação dos próprios limites para exercer de maneira exemplar as suas funções e o respeito e a prática constante da ética profissional. Segundo eles, o verdadeiro potencial desse profissional culminará para que seus superiores estabeleçam com ele uma parceria com base na confiança e na lealdade. O papel do Código de Ética é traçar regras; no entanto, é papel essencial do profissional analisá-lo, compreendê-lo e, assim, despertar em si e nos outros a consciência ética no exercício de sua profissão. Vale destacar que só será comprovado que tal compreensão foi verdadeira no momento em que ela estiver refletida em seu

comportamento e em suas atitudes e, para isso acontecer, a prática do comportamento ético é extremamente necessária.

Dessa forma, foi criado e publicado no Diário Oficial da União, em 7 de julho de 1989, o Código de Ética do profissional de Secretariado Executivo. Conforme o Artigo 2º, Capítulo I (Dos princípios fundamentais), o referido código tem como objetivo “fixar normas de procedimento dos profissionais quando no exercício de sua profissão, regulando-lhes as relações com a própria categoria, com os poderes públicos e com a sociedade”. As normas de procedimento apresentadas no Código de Ética estão relacionadas ou influenciam as normas de etiqueta que devem ser adotadas no exercício profissional de Secretariado Executivo. No ambiente empresarial o comportamento ético também se revela por meio da adoção de regras e condutas sociais que facilitam o relacionamento interpessoal, o comportamento individual e as atitudes profissionais. Para Acosta (2013), a etiqueta pode ser considerada a ética cotidiana e, ao pé da letra, significa “pequena ética”.

Nessa perspectiva, o Código de Ética do profissional de Secretariado Executivo visa orientar esse profissional a agir dentro do que é eticamente correto no âmbito de sua profissão, motivo pelo qual dispõe em seus artigos um conjunto de deveres e regras a ser seguido, denominado ética profissional (RODRIGUES; OLIVEIRA, 2012).

Para Gaionet *al.* (2008), o bom comportamento e a ética profissional e social devem ser praticados internamente, recrutando e formando profissionais e executivos que compartilham desta filosofia, privilegiando a diversidade e o pluralismo, relacionando-se de maneira democrática com os diversos públicos, adotando o consumo responsável, respeitando as diferenças, cultivando a liberdade de expressão.

A ética é uma condição mais do indivíduo e da sua busca interior pelo aperfeiçoamento do que das organizações. Há indivíduos éticos e outros nem tanto. Já as organizações e construções coletivas podem ter ambientes mais ou menos saudáveis e, por isso, foi utilizado o termo etiqueta empresarial denotando as regras e posturas sociais aceitáveis e de caráter eminentemente salutar. Assim, busca-se envolver não apenas o indivíduo, mas também o ambiente coletivo para que haja condições propícias de se desenvolver

trabalhos e condições institucionais que busquem não apenas o bem-estar geral, mas também da própria pessoa consigo mesma (HAYACHI, 2012).

## **5. METODOLOGIA**

### **5.1. Tipo de pesquisa**

A metodologia utilizada para o desenvolvimento do presente estudo é do tipo descritiva e de abordagem qualitativa. Segundo Marconi e Lakatos (2010, p.269):

A metodologia qualitativa preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes, tendências de comportamento etc. (MARCONI & LAKATOS, 2010, p. 269)

Essa metodologia baseia-se em textos, na coleta e análise de dados que são interpretados hermeneuticamente, ou seja, interpretando o sentido das palavras. Não se caracteriza pelo uso rigoroso de fórmulas ou técnicas. Seus métodos se adaptam ao caso específico, ou seja, ao objeto de estudo em questão (NETTO, 2014).

Desse modo, foi realizado o levantamento de bibliografias de autores que abordam as relações sociais no ambiente de trabalho, com foco na etiqueta empresarial, no Código de Ética e nas atribuições profissionais do Secretariado Executivo. Para coleta de dados foi elaborado um questionário, que segundo Lakatos (2003, p. 201) é

[...] um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Em geral, o pesquisador envia o questionário ao informante, pelo correio ou por um portador; depois de preenchido, o pesquisado devolve-o do mesmo modo. (LAKATOS, 2003, p. 201)

### **5.2. Sujeitos da pesquisa**

Os sujeitos da pesquisa foram os dezesseis profissionais de Secretariado Executivo, que responderam ao questionário de forma a contribuir com informações mais coerentes à atuação do mesmo no ambiente de trabalho.

### **5.3. Coleta de dados**

Segundo Marconi e Lakatos (2010), os questionários são instrumentos de pesquisa de observação direta extensiva e se constituem de uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença de um entrevistador. Além disso, oferecem a vantagem de atingir um maior número de pessoas simultaneamente, obtendo respostas mais precisas e de forma rápida. Por isso foi escolhido o questionário, uma vez que a localização dos participantes da pesquisa não se restringiu apenas a um estado.

O questionário foi revisado e enviado via internet a profissionais de Secretariado Executivo que atuam em empresas e instituições públicas. O contato com esses profissionais foi realizado utilizando-se *e-mail*. Eles foram disponibilizados no livro *Excelência em Secretariado*, e também, grupos presentes em redes sociais, como o Facebook.

O questionário aplicado contou com dezoito perguntas, que abordaram conhecimentos de etiqueta empresarial, comportamento organizacional e ética. O questionário foi elaborado por meio da ferramenta Google+, enviado via *e-mail* e postado em grupos de Secretariado Executivo no Facebook, sendo respondido por dezesseis pessoas. A coleta de dados foi realizada em setembro de 2014.

### **5.4. Análise de dados**

“A análise começa com o primeiro conjunto de dados e torna-se, além de paralela à coleta, integrada aos próprios dados” (GODOY, 2010, p. 137).

A análise dos dados desta pesquisa foi realizada a partir da comparação do material obtido durante a pesquisa (informações coletadas nos questionários respondidos) com a teoria encontrada sobre tema deste estudo. Segundo Godoy (2010), a comparação é a principal ferramenta intelectual. Praticamente todas as tarefas intelectuais exigem comparação, permitindo a formação de categorias e o estabelecimento de fronteiras.

Após a coleta dos dados, eles foram tabulados, transformados em gráficos, cruzados e analisados.

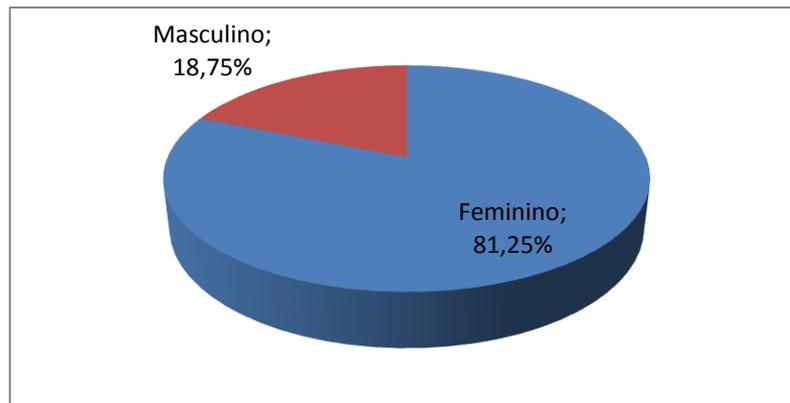
## **6.RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Buscando saber sobre o conhecimento dos profissionais de Secretariado Executivo sobre etiqueta profissional, comportamento organizacional e ética, foi aplicado um questionário com 18 perguntas. O mesmo foi respondido por 16 profissionais que já estão no mercado de trabalho a pelo menos cinco anos e foi dividido de acordo com os seguintes temas: perfil dos profissionais de Secretariado Executivo; O profissional de Secretariado Executivo e sua relação com o Código de Ética; Comportamento Organizacional; e Etiqueta Empresarial.

### **6.1.Perfil Profissional do Secretário Executivo**

A primeira informação solicitada aos participantes da pesquisa foi o seu sexo, com o intuito de refletir sobre a influência do gênero na história da profissão de Secretário Executivo. Conforme os dezesseis profissionais que responderam o questionário, 81,25% declararam ser do sexo feminino, e 18,75%, do sexo masculino.

De acordo com D'Elia, Amorim e Sita (2013), a partir da Primeira Guerra Mundial, a profissão de Secretário, que antes era exercida por homens, aos poucos começou a ser preenchida pelas mulheres. Para os autores, vivemos em uma sociedade com algumas características machistas, em que as mulheres ainda não estão em igualdade com os homens, principalmente no que diz respeito aos aspectos profissionais e financeiros. O fato de a sociedade ainda manter esse traço machista faz com que muitos homens tenham uma ideia errada sobre o Secretariado, porque a base da profissão está em servir a um executivo ou a um grupo de executivos, no sentido de assessorar, otimizar e facilitar seu trabalho. Ainda encontramos homens que pensam que servir é “coisa de mulher” e generalizam de tal forma que, em uma análise superficial, tem-se a ideia de que secretariar é algo predominantemente feminino quando, na verdade, a profissão pode ser exercida por qualquer pessoa formada que reúna as competências, habilidades e atitudes necessárias para tal, independente do gênero.

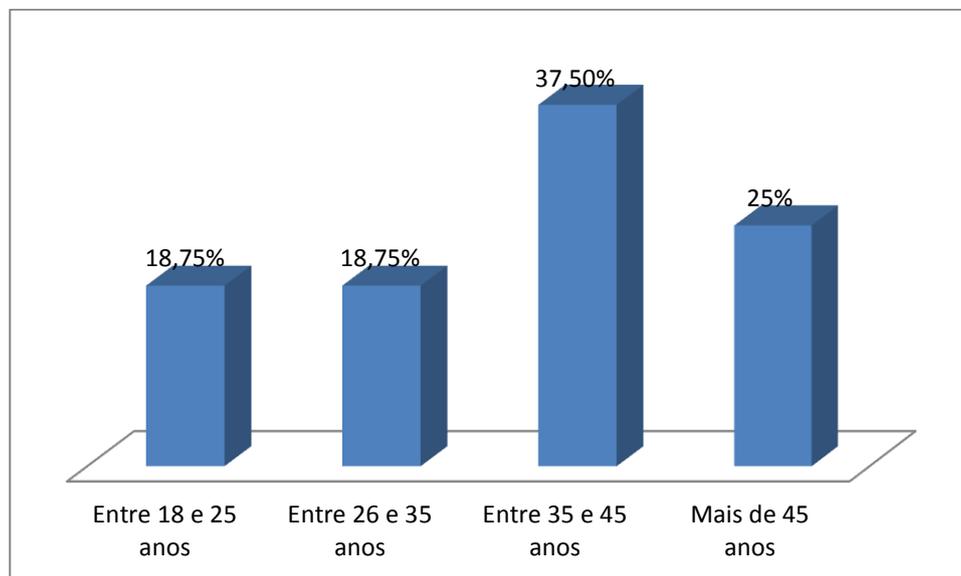


**Gráfico 1– Sexo dos Secretários Executivos**

Fonte: Dados da pesquisa.

Esse dado está em consonância com o estudo realizado por Bilert e Biscoli (2011), que aponta que, mesmo com a entrada de homens na área de Secretariado Executivo, o gênero feminino constitui o maior público desta profissão. Em outras palavras, esse profissional ainda se caracteriza como predominantemente feminino.

No que se refere à idade, 37,5% tinham entre 35 e 45 anos, 25%, mais de 45 anos, 18,75%, entre 18 e 25 anos e 18,75%, entre 26 e 35 anos (Gráfico 2). Nota-se que a maioria tem entre 35 e 45 anos, contribuindo para o fornecimento de dados mais próximos da realidade da profissão.

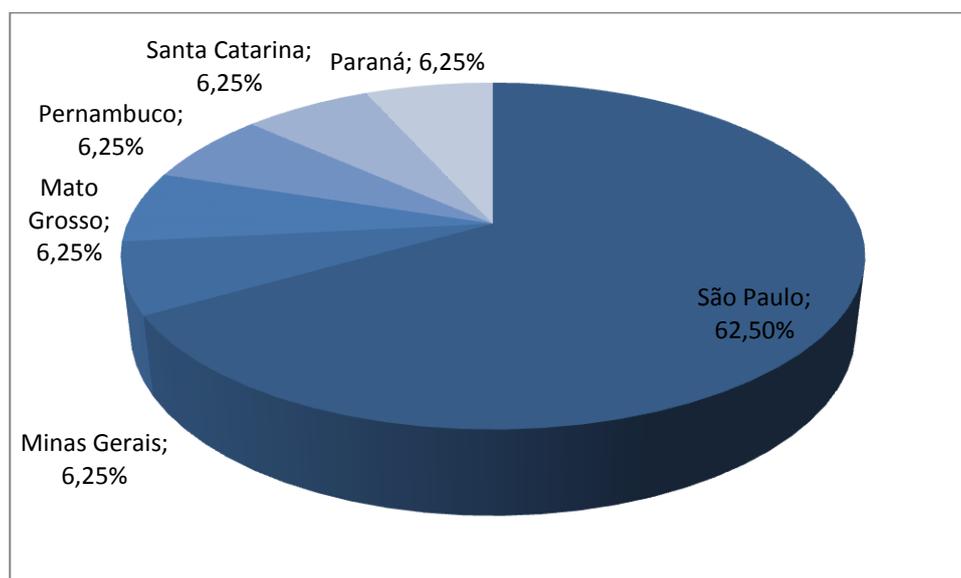


**Gráfico 2– Faixa de idade dos Secretários Executivos**

Fonte: Dados da pesquisa.

Quando perguntado em qual empresa trabalham, dos dezesseis respondentes, doze responderam trabalhar em empresas nacionais, sendo elas: Editora Globo; Instituto Federal Pernambuco (IFPE); Universidade Federal

de Santa Catarina (UFSC); Laboratório de Sistemas Integráveis Tecnológicos e Centro Paula Souza (USP); Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza; Instituto Federal do Paraná (IFPR); Universidade de Brasília (UNB); Roland Brasil; Sorocap Recauchutagem Sorocaba LTDA; Instituto Federal de Mato Grosso (IFMT). Os outros quatro se dividiram entre empresas multinacionais, tais como: MC Massad Cola, Fiat Automóveis, Roland Brasil e Track& Field. A partir dessas empresas, pode-se perceber que os Secretários Executivos atuam em diversos lugares do Brasil, variando o estado onde trabalham. Como observado no Gráfico 3, a seguir, a maioria dos profissionais atua no estado de São Paulo (62,5%). Contudo, 6,25% se concentram no estado de Minas Gerais, 6,25%, no Mato Grosso, 6,25%, no estado de Pernambuco, 6,25%, em Santa Catarina, 6,25%, no estado do Paraná, e 6,25%, no Distrito Federal. Pode-se perceber que a maioria se concentra em um estado onde o polo industrial é maior, e, conseqüentemente, as possibilidades de emprego e de crescimento profissional também.

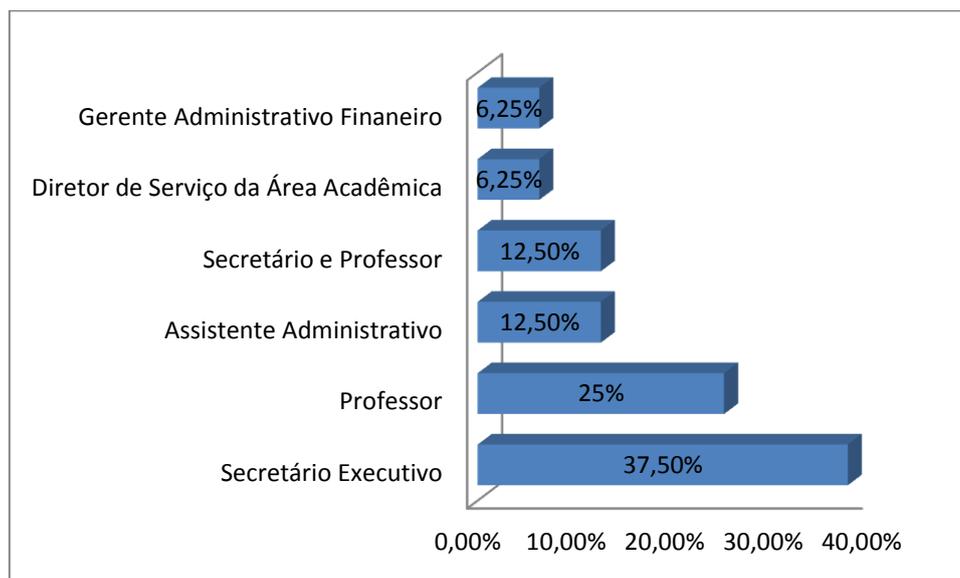


**Gráfico 3– Estados onde trabalham os Secretários Executivos**

Fonte: Dados da pesquisa.

O profissional de Secretariado Executivo tem a capacidade de atuar em diversos campos da administração e, por isso, foi questionado em qual cargo eles atuam nas organizações. Foram mencionados seis diferentes cargos: 37,5% atuam como Secretários Executivos; 25% são professores; 12,5% são Assistentes Administrativos; 12,5% atuam como Secretários e Professores;

6,25% trabalham como Diretores de Serviço da Área Acadêmica, e 6,25% são Gerentes Administrativos Financeiros (Gráfico 4).



**Gráfico 4 – Cargos dos Secretários Executivos**

Fonte: Dados da pesquisa.

Para detalhar ainda mais o perfil profissional dos respondentes, foi perguntado o setor em que trabalhavam. Seis setores diferentes foram citados e distribuídos da seguinte forma: 31,25% na área administrativa; 31,25% na área educacional; 6,25% em Publicidade e *Marketing* de Relacionamento; 6,25% na Presidência; 6,25% em Planejamento e Controle; 6,25% na área de Extensão; e 6,25% não responderam (Gráfico 5). Esses dados refletem o que Santiago e Silva (2013) afirmam sobre o profissional de Secretariado Executivo na contemporaneidade. Para os autores, o profissional vem aprimorando suas habilidades e competências com vistas a adequar-se ao mundo do trabalho e às suas exigências, fazendo-se necessária uma contínua ressignificação das práticas gerenciais desse profissional. Nessa perspectiva, a Gestão Secretarial tem se fortalecido e o quantitativo de profissionais interessados em seguir essa carreira vem crescendo, como confirmado pelos dados coletados. Todavia, observa-se que é necessária uma ampliação de profissionais da área de Secretariado engajados com a educação, que se tornem multiplicadores de um conhecimento ora gerencial, ora acadêmico. Assim como os 31,25% de participantes que trabalhavam na área educacional, é preciso que a educação secretarial seja, cada vez mais, contemplada com profissionais que tenham graduação em Secretariado Executivo e, além da experiência profissional,

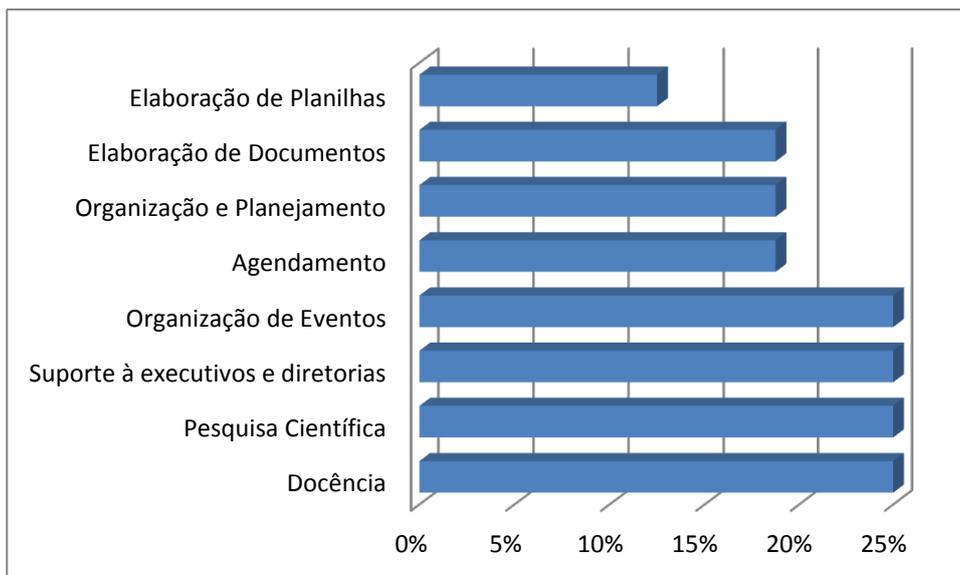
adquiram inserção no meio acadêmico para que consigam transmitir aos estudantes a teoria e a prática simultaneamente.



**Gráfico 5 – Setor em que trabalhavam os Secretários Executivos**

Fonte: Dados da pesquisa.

Como o profissional de Secretariado Executivo está apto a exercer atividades distintas, foi perguntado aos participantes quais atividades desempenhavam nas organizações onde trabalhavam. As respostas foram bem variadas, sendo que 25% deles trabalhavam com docência, 25% com pesquisa científica, 25% atuavam dando suporte à executivos e diretorias, 25% trabalhavam em organização de eventos, 18,75% trabalhavam com agendamentos, 18,75% com organização e planejamento, 18,75% com elaboração de documentos e, 12,5% trabalhavam com elaboração de planilhas(Gráfico 06). Os dados corroboram com a importância desse profissional buscar sua influência e eficácia na comunicação ao atuar no contexto organizacional, também ressaltado por Bíscoli (2014). Nota-se que o Secretário Executivo é responsável por várias atividades organizacionais, das mais simples às mais complexas, constituindo-se agente fundamental do processo de comunicação da empresa.



**Gráfico 6 – Atividades Desempenhadas pelos Secretários Executivos**

Fonte: Dados da pesquisa.

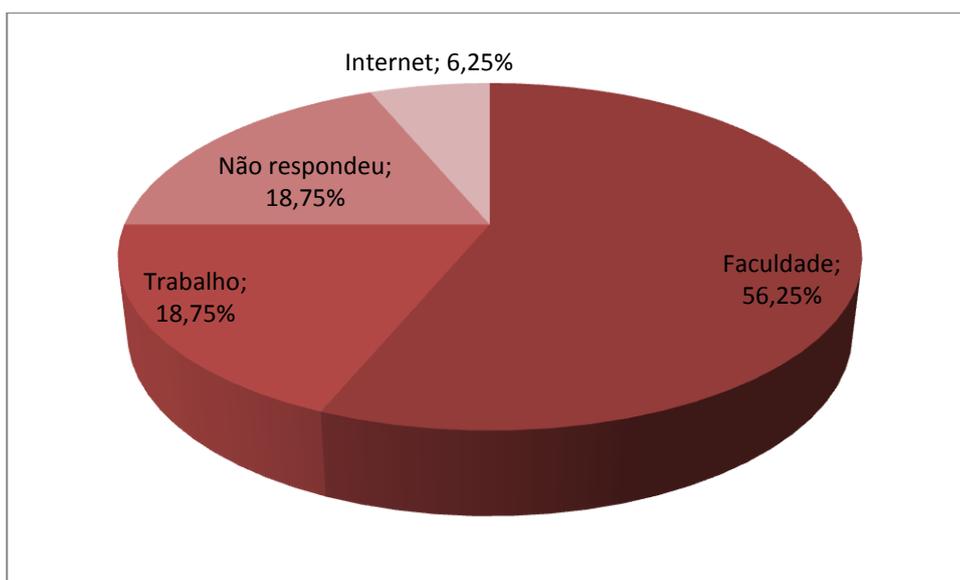
Esses dados mostram que o perfil da maioria dos Secretários Executivos era do sexo feminino (81,25%), tinham idade entre 35 a 45 anos (37,5%), atuavam no estado de São Paulo em instituições nacionais, apresentando diferentes cargos. Os setores em que trabalhavam predominantemente eram o administrativo e o educacional, desempenhando principalmente atividades de docência, pesquisa, suporte a executivos e diretorias e organização de eventos.

Sendo assim, o profissional de Secretariado precisa ser uma pessoa organizada, atualizada, atenta nos novos acontecimentos, ter boa percepção, ser pontual e ter boa memória. Deve ser ainda empreendedora, curiosa e comunicativa. Quem optar por essa profissão deve entender que nunca viverá uma rotina, pois os desafios são constantes e cada dia revela um obstáculo a ser superado (D'ELIA; AMORIM; SITA, 2013).

## **6.2 O profissional de Secretariado Executivo e sua relação com o Código de Ética**

Diante da importância do Código de Ética para a atuação de qualquer profissional em exercício, foi perguntado aos participantes se conheciam esse documento. Dos dezesseis respondentes, 81,25% disseram conhecer o Código enquanto 18,75% afirmam não conhecê-lo. Apesar de ser um documento de importância ímpar, ainda existem profissionais que o desconhecem e exercem

a profissão de forma a infringir o Art. 2º do Código de Ética do Profissional de Secretariado Executivo, que afirma que “o presente Código de Ética Profissional tem por objetivo fixar normas de procedimentos dos Profissionais quando no exercício de sua profissão, regulando-lhes as relações com a própria categoria, com os poderes públicos e com a sociedade”. Também foi questionado como o profissional teve conhecimento do mesmo: 56,25% afirmaram ter conhecido o código enquanto faziam a faculdade; 18,75% disseram que conheceram porque trabalhavam diretamente com o código; 18,75% não responderam, e 6,25% disseram que conheceram pela internet. Apesar de as faculdades não terem em sua grade curricular uma disciplina específica para o Código de Ética, muitas vezes ele é mencionado em disciplinas como a “Introdução ao Secretariado Executivo”, oferecida na Universidade Federal de Viçosa (UFV).

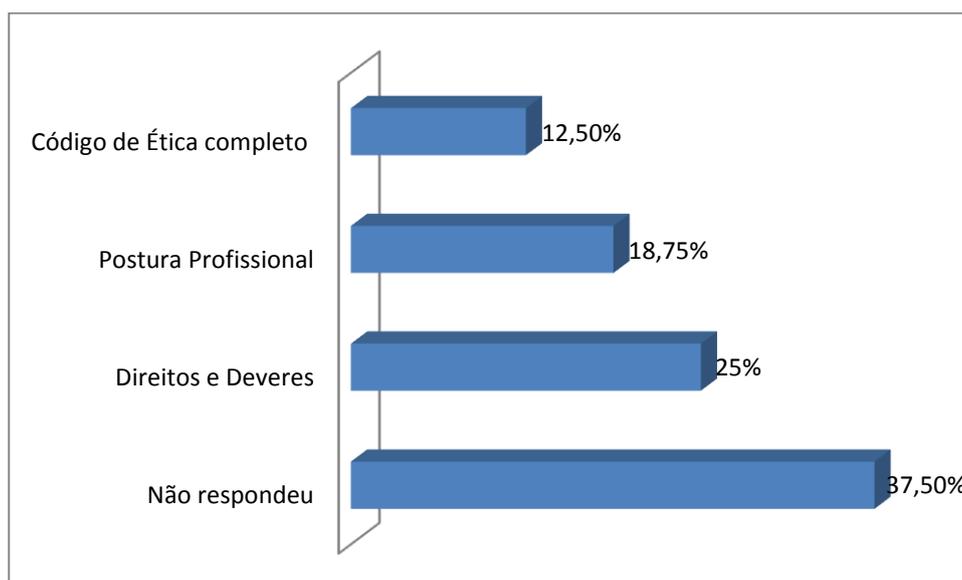


**Gráfico 7 – Como foi conhecido o Código de ética do Profissional de Secretariado Executivo**

Fonte: Dados da pesquisa.

Em 7 de julho de 1989, fruto de estudos e reuniões de trabalho dos dirigentes sindicais estaduais, foi publicado no Diário Oficial da União o Código de Ética da Profissão do Secretário Executivo. Para suprir a crescente procura por profissionais qualificados, as entidades sindicais atuavam junto ao Ministério da Educação para o aprimoramento dos cursos de formação, tanto em nível médio como superior, por uma grade curricular mínima compatível com as exigências do mercado profissional (D’ELIA; AMORIM; SITA, 2013).

Essa afirmação levou a questionar os participantes se na sua formação acadêmica foram passados conhecimentos sobre o Código de Ética desse profissional. Dentre os Secretários Executivos, 75% afirmaram que foram passados conhecimentos sobre o Código na graduação, e 25% disseram que esse conhecimento não constou na grade curricular do seu curso. Nota-se que, para a maioria, o conhecimento sobre o Código de Ética foi passado ainda na faculdade; contudo, ainda existem estudantes formando sem ter o conhecimento desse documento. De acordo com o Art. 18º do Código de Ética do Profissional de Secretariado Executivo, “cabe aos secretários docentes informar, esclarecer e orientar os estudantes, quanto aos princípios e normas contidas neste Código”. Sendo assim, é obrigação da instituição de ensino e de seus profissionais passar esse conhecimento para seus estudantes. Também foi questionado o que o respondente aprendeu sobre o Código de Ética, que 37,5% não responderam, 25% afirmaram ter aprendido sobre os direitos e deveres do profissional, 18,75% disseram ter aprendido sobre a postura profissional, e 12,5% afirmaram ter aprendido o Código como um todo, desde a história de sua construção. O Código de Ética do profissional de Secretariado Executivo, conta com oito capítulos que ressaltam os direitos e deveres do profissional, o sigilo, suas relações (o que é permitido e o que não é) com profissionais da área, com as empresas, com entidades da categoria.

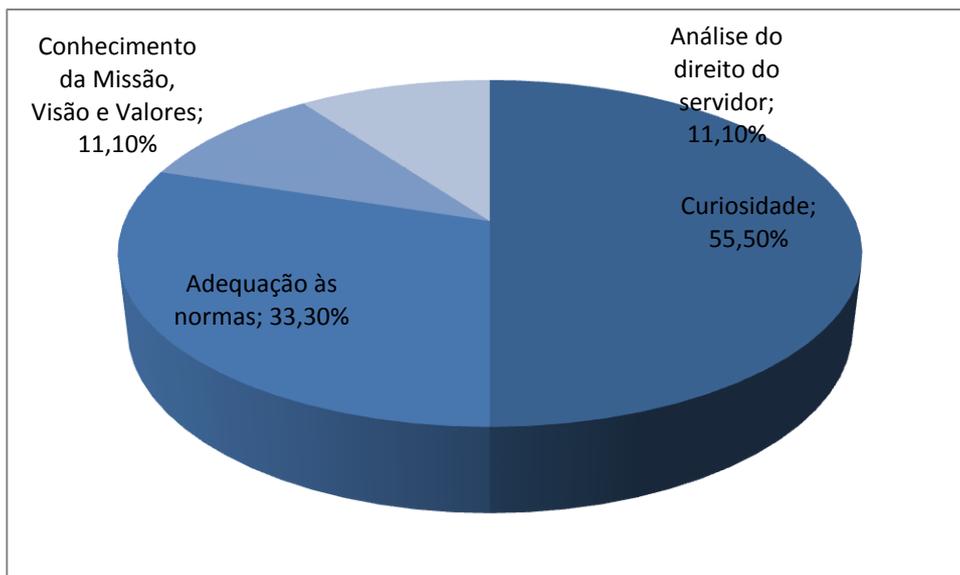


**Gráfico 8 – O que foi aprendido sobre o Código de Ética do profissional de Secretariado Executivo**

Fonte: Dados da pesquisa.

Quando questionados se já consultaram o Código de Ética do profissional, 75% disseram já tê-lo utilizado, e 25% disseram não o utilizaram. Procurou-se saber também se a empresa onde trabalhavam possuía um Código de Ética próprio. A maioria, 68,25%, afirmou que a empresa possuía o Código, 31,25% afirmaram que a empresa não possuía um Código de Ética próprio. De acordo com Santos (2013), as organizações devem dedicar à ética o mesmo cuidado dispensado às questões ditas organizacionais, não só porque ela é condição de sobrevivência das outras, mas porque o ser humano deve ser seu valor maior, seja ele parte da estrutura interna da organização (gerentes, funcionários e demais pessoas relacionadas à equipe de trabalho), ou sua clientela externa (parceiros clientes em geral, assim como toda a sociedade). A ética tem como meta estabelecer, por meio de acordo com as pessoas atingidas pelo agir empresarial, normas que foram postas em vigor na empresa, e restringir os efeitos conflituosos do princípio do lucro na direção de suas atividades concretas.

Sobre o Código de Ética da empresa, 62,5% disseram já tê-lo consultado e, 37,5%, não. Os motivos que levaram os 62,5% dos profissionais a consultar o Código de Ética de sua empresa são variados: 55,5% disseram que consultaram o Código por curiosidade; 33,3% afirmaram que consultaram para se adequar às normas da empresa; 11,1% afirmaram que consultaram o Código para conhecer a missão, visão e valores da empresa, e 11,1% disseram que consultaram o Código para análise do direito do servidor (Gráfico 9). O Art. 10º do Código de Ética afirma que “compete ao Profissional, no pleno exercício de suas atividades: identificar-se com a filosofia empresarial, sendo um agente facilitador e colaborador na implantação de mudanças administrativas e políticas; agir como elemento facilitador das relações interpessoais na sua área de atuação; atuar como figura-chave no fluxo de informações desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e contínua os sistemas de comunicação”.



**Gráfico 9 – Motivos que levaram os profissionais à consultar o Código de Ética da empresa**

Fonte: Dados da pesquisa.

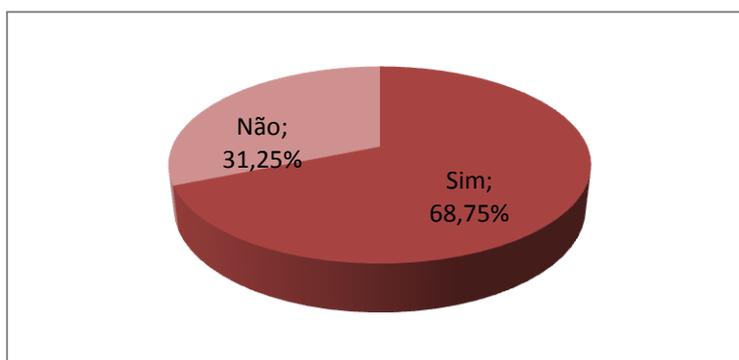
Esses dados comprovam que a maioria dos Secretários Executivos (81,25%) conhecem o Código de Ética do profissional e que o documento foi conhecido por meio da faculdade (56,25%). Ainda que esses profissionais não sejam obrigados a seguir o Código, muitos já o consultaram por curiosidade (55,5%)

A ética e o comportamento organizacional têm-se mostrado grandes aliados no que concerne a estratégias administrativas. Isso se deve a as relações humanas terem se tornado muito valorizadas e consideradas partes essenciais na composição de elementos competitivos (COSTA, 2014).

### **6.3. A Ética, o Comportamento Organizacional e o Secretário Executivo**

Como a ética e o comportamento organizacional estão diretamente ligados, foi perguntado aos Secretários Executivos se havia alguma norma de comportamento que deveriam seguir em seu ambiente de trabalho. A maioria(68,75%) respondeu que sim, e 31,25% disseram que não, conforme o Gráfico 10, abaixo. Enquanto profissionais e pessoas, dependendo de como nos comportamos em nossas relações de trabalho, podemos colocar seriamente em risco nossa reputação, nossa empresa e o sucesso em nossos negócios. A sobrevivência e evolução das empresas e de seus negócios; portanto, estão associadas cada vez mais à sua capacidade de adotar e

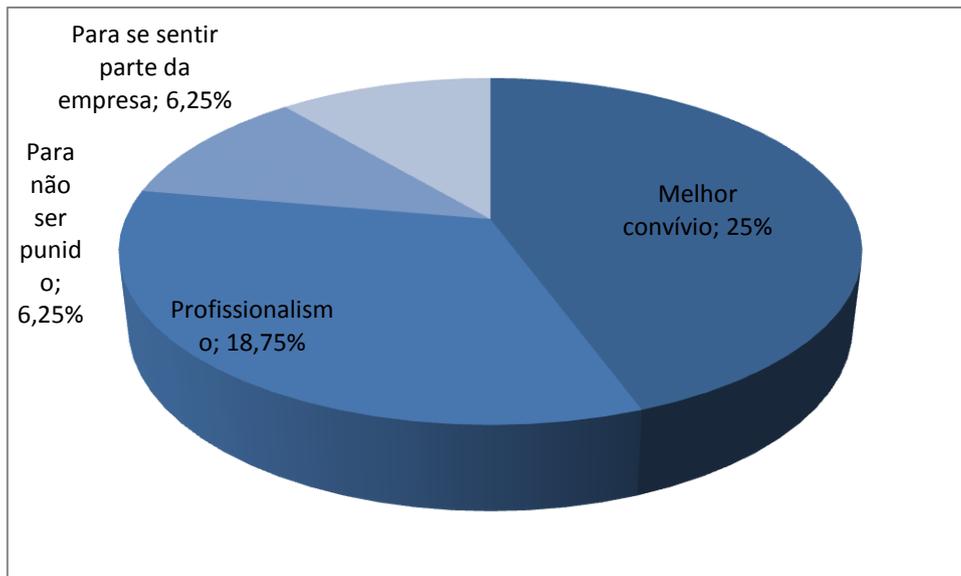
aperfeiçoar condutas marcadas pela seriedade, humildade, justiça e pela preservação da integridade e dos direitos das pessoas (TOI; CARMO, 2014).



**Gráfico 10 – Existência de normas de comportamento à serem seguidas no ambiente de trabalho**

Fonte: Dados da pesquisa.

Também foi questionado aos profissionais se eles achavam importante conhecer as regras de comportamento exigidas pela empresa e por quê. Todos os respondentes responderam que acham importante, 25% justificaram ser importante para um melhor convívio com clientes e colegas de trabalho, 18,75% pois fazem parte do profissionalismo, 6,25% para não ser punido, e 6,25% para se sentir parte da empresa (Gráfico 11). O que se espera, dentro da perspectiva ética, é que as pessoas tenham uma postura ativa e não passiva. Existe uma diferença fundamental entre se comportar bem e agir bem. A empresa tem uma responsabilidade grande na invenção do novo ser humano que a sociedade necessita para melhorar, pois, a maioria das pessoas, no mundo industrializado, passa o seu tempo dentro das empresas (TOI; CARMO 2014).

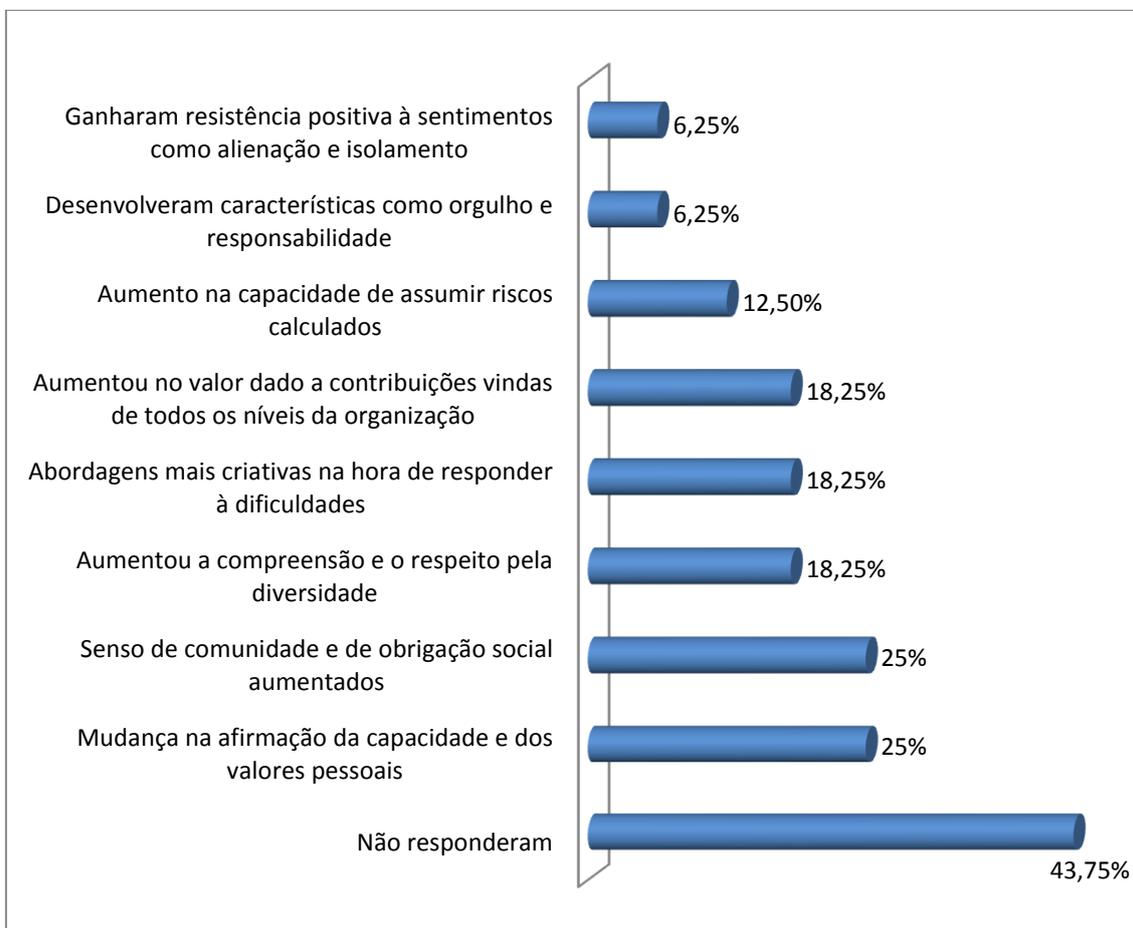


**Gráfico 11 – Importância de se conhecer as regras de comportamento exigidas pela empresa**

Fonte: Dados da pesquisa.

Outra pergunta foi se houve alguma mudança no comportamento desses profissionais no ambiente de trabalho devido às normas da instituição em que trabalhavam. Os participantes ficaram bem divididos, pois 43,75% afirmaram que sim, 43,75% afirmaram que não, e 12,5% não responderam. Foi pedido aos que afirmaram ter tido mudança de comportamento que citassem algumas dessas mudanças de comportamento; 43,75% dos participantes não responderam, 25% disseram que houve mudança na afirmação da capacidade e dos valores pessoais, 25% afirmaram ter o senso de comunidade e de obrigação social aumentados, 18,25% disseram ter aumentado a compreensão e o respeito pela diversidade, 18,25% afirmaram ter abordagens mais criativas na hora de responder à dificuldades, 18,25% mencionaram ter tido um aumento no valor dado a contribuições vindas de todos os níveis da organização, 12,5% disseram ter tido um aumento na capacidade de assumir riscos calculados, 6,25% desenvolveram características como orgulho e responsabilidade, e 6,25% ganharam resistência positiva à sentimentos como alienação e isolamento (Gráfico 12). De acordo com Toi e Carmo (2014), as empresas têm motivos de sobra para atuar de maneira ética interna externamente. Está provado que práticas cidadãs podem ser um diferencial competitivo. Se a empresa, como espaço social, produz e reproduz esses valores, ela se torna importante em qualquer processo de mudança de perspectiva das pessoas;

tanto das que nela convivem e participam quanto daquelas com as quais essas pessoas se relacionam. Assim, quanto mais empresas tiverem preocupações éticas, mais a sociedade na qual essas empresas estão inseridas tenderão a melhorar no sentido de constituir um espaço agradável onde as pessoas vivam realizadas, seguras e felizes.



**Gráfico 12 – Mudanças de comportamento**

Fonte: Dados da pesquisa.

Esses dados mostram que a maioria dos respondentes (68,75%) precisa seguir alguma norma de comportamento em seu ambiente de trabalho, justificando o presente estudo. Seja para um melhor convívio, por fazer parte do profissionalismo, as normas de comportamento acompanham o bom relacionamento entre internos e externos à organização. Além disso, melhora nossa postura diante da sociedade.

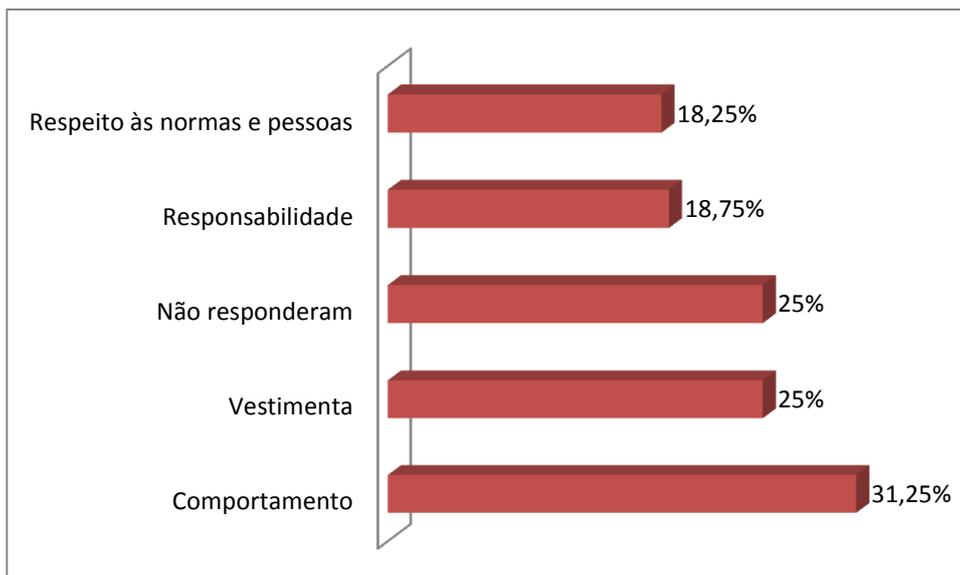
#### **6.4. A Etiqueta Empresarial e o Secretário Executivo**

Com o crescente nível de exigências de conhecimento técnico para o preenchimento das ofertas de trabalho, algumas vezes os profissionais de

Recursos Humanos e as próprias chefias esquecem-se do fundamental: o ser humano. Dominar determinada área técnica não é mais o único fator relevante para o sucesso profissional. É importante utilizarmos corretamente nossa inteligência emocional, ou seja, tirarmos o melhor proveito de nossa capacidade de relacionar com as pessoas. Saber como se portar em uma reunião, em um almoço de negócios, em um coquetel ou mesmo no dia a dia da empresa tornou-se fundamental para o futuro da carreira dos jovens e experientes profissionais (MARTINS, 2000).

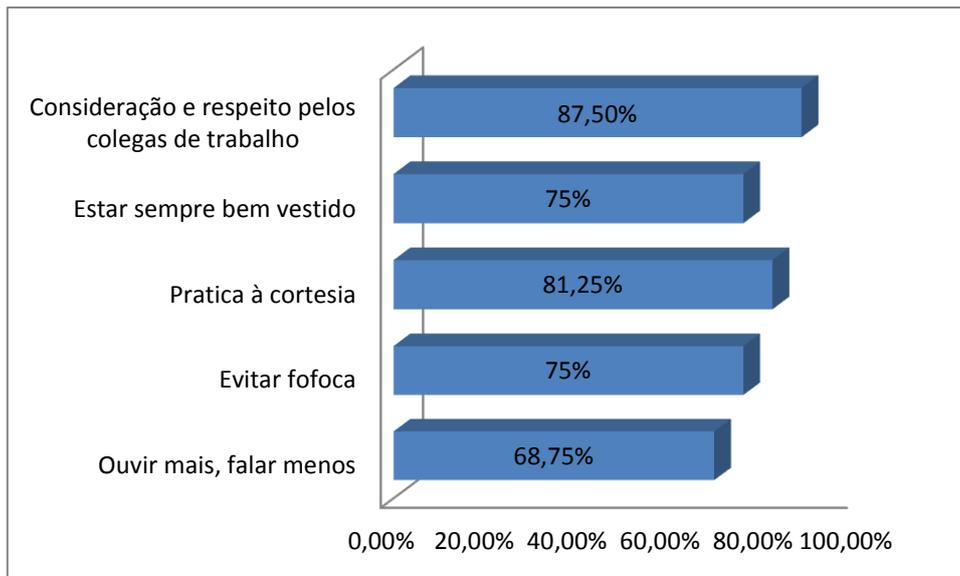
Sendo assim, foi perguntado para os profissionais se eles já ouviram falar em etiqueta empresarial, e todos responderam que sim. Além disso, também foi perguntado o que entendiam por etiqueta empresarial. A maioria, 87,5%, respondeu que entendem etiqueta empresarial como sendo normas de comportamento no ambiente de trabalho, e 12,5% não responderam. Quando se fala em etiqueta, é comum associar a palavra a regras restritas aos extratos mais elevados da sociedade, algo fora do alcance da maior parte das pessoas. Por muito tempo, essa foi a ideia de etiqueta; hoje, ela deve ser entendida como um importante elemento da formação individual, capaz de disciplinar a atitude de cada um em relação ao próximo (LELIS, 2011).

Ao serem questionados se foram passados conhecimentos sobre normas de etiqueta empresarial durante a formação acadêmica, 93,75% dos Secretários Executivos responderam que sim, e 6,25%, que não. Então, foi solicitado que citassem algumas dessas normas: 31,25% citaram o comportamento; 25% mencionaram a forma de se vestir; 25% não responderam; 18,75% disseram responsabilidade; e 18,25% citaram respeito às normas e às pessoas (Gráfico 13). Atualmente, leva-se em consideração não só a capacitação, a formação acadêmica, mas também as características pessoais, o temperamento, as atitudes dos profissionais. Espera-se que ele seja carismático, diplomata, que tenha bom humor, autocontrole, espírito de liderança e que, principalmente, comporte-se de maneira adequada, o que significa seguir as regras básicas da boa educação e da ética profissional, e que também se vista adequadamente para o trabalho.



**Gráfico 13 – Normas de Etiqueta Empresarial aprendidas durante a formação acadêmica**  
 Fonte: Dados da pesquisa.

Nesse sentido, foi questionado aos respondentes se utilizavam alguma norma de etiqueta empresarial no ambiente de trabalho, e 100% responderam que sim. Para complementar o questionamento, foi pedido para que citassem quais; 68,75% disseram que aprenderam a ouvir mais e falar menos; 75% afirmou que aprendeu a evitar fofoca; 81,25% disse ter aprendido a praticar a cortesia; 75% afirmou que aprendeu a estar sempre bem vestido; 87,5% também disse que aprendeu a ter consideração e respeito pelos colegas de trabalho (Gráfico 14). A partir dessa análise, podemos ver que a etiqueta empresarial, além de norma, passa a fazer parte da vida do ser humano, ajudando-o a se tornar uma pessoa mais ética, tanto no âmbito profissional quanto no âmbito pessoal, pois, além de ser uma mudança no comportamento profissional, são mudanças levadas para fora desse ambiente, para a vida como um todo.



**Gráfico 14 – Normas que são utilizadas no ambiente empresarial**

Fonte: Dados da pesquisa.

Como forma de finalizar a pesquisa, foi questionado se, na opinião dos profissionais, era importante conhecer e aplicar as normas de etiqueta empresarial no ambiente de trabalho, e todos responderam que sim.

Esses dados nos mostram que a etiqueta empresarial é conhecida por todos os respondentes e que todos têm conhecimento do que ela significa e que, se bem seguida, traz pontos positivos para o profissional dentro do seu meio de trabalho.

Desde o início dos tempos, o comportamento humano vem sendo orientado por padrões que podem ser classificados do ponto de vista do bem e do mal, relativamente a cada sociedade. Cada grupo social de cada região do planeta tem as suas normas de conduta. Ética é um conjunto de princípios que nos permite viver congruentemente de acordo com os nossos valores, tanto no campo pessoal quanto no profissional. Esses princípios têm por base a moral, e são definidos a partir da distinção entre o que é certo e o que é errado em cada contexto (FERREIRA, 2014). Por isso, conhecer as normas de comportamento do dia a dia é tão importante para a convivência em sociedade. Quando se fala em convivência dentro de um ambiente específico, como uma empresa, o comportamento adequado torna-se ainda mais importante. Afinal, evitar conflitos num ambiente naturalmente competitivo é fundamental para a sobrevivência profissional. E para conviver com outras pessoas tão diferentes em aspectos como educação, ética, valores e

comportamento, algumas regras tornam-se necessárias para evitar conflitos e atritos. Buscar informações como normas internas, orientações em relação a comportamento, uso de uniformes, relacionamento entre colegas, entre outras questões. Conhecendo essas orientações, fica mais fácil saber como se comportar em diversas situações (TOLEDO, 2014).

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Falar em etiqueta empresarial, comportamento organizacional e éticaremete à relação estabelecida entre normas e profissionalismo. A boa apresentação pessoal em todas as situações é, no fundo, o resultado do balanceamento ideal entre o profissionalismo e o bom senso. Saber que o ambiente corporativo é voltado exclusivamente para tarefas de trabalho é essencial para quem quer ser levado a sério. Além disso, estar à vontade no ambiente de trabalho não significa deixar de cuidar da sua aparência, da pontualidade e, claro, de ser educado.

De acordo com o questionário aplicado, podemos perceber que o perfil do profissional de Secretariado Executivo ainda se concentra, em sua maioria, em mulheres entre 35 e 45 anos. De acordo com CARVALHO (1998) atualmente, o secretário executivo é um assessor executivo e administrador de informações que assessora a direção/chefia a processar e organizar informações. Possui prática nas rotinas de escritório, habilidade para assumir responsabilidades sem supervisão direta, iniciativa e autonomia para tomar decisões e solucionar problemas. Precisa apresentar liderança, confiabilidade, espírito de equipe, criatividade, ética, descrição, dinamismo, ser polivalente, atribuições que podemos ver nas respostas dos profissionais ao questionário aplicado.

A ética é um tema amplamente discutido e com grande importância, exercendo, assim, um papel relevante no equilíbrio social e na manutenção dos relacionamentos interpessoais. Sendo assim, a preocupação com a ética tem ganhado uma proporção cada vez maior dentro das áreas profissionais, motivo pelo qual muitas profissões são regidas por Códigos de Ética a elas direcionados (RODRIGUES E OLIVEIRA, 2012). O Código de Ética é um dos instrumentos básicos para o direcionamento correto para a atuação como profissional. Como foi visto, a maioria dos respondentes conhece o Código de Ética do Profissional de Secretariado Executivo e já o utilizou, bem como o Código de Ética da própria empresa em que trabalha. Isso mostra, assim, que a ética faz parte dos princípios a serem seguidos pela empresa e pelos funcionários.

O comportamento organizacional tem como objetivo estudar o comportamento dos indivíduos em ambiente organizacional, incluindo a forma como esses indivíduos se comportam sozinhos ou em grupos. Também pretende auxiliar a uma melhor compreensão sobre os fatores que influenciam indivíduos e as dinâmicas de grupo, de modo a que esses indivíduos e grupos e as organizações às quais pertencem possam tornar-se mais eficientes (FULLER, 2011). Seguindo essa análise, foi avaliado entre os profissionais sobre as normas de comportamento em seu ambiente de trabalho, bem como a importância de se conhecer as regras de comportamento da empresa.

São tantas as mudanças no comportamento das pessoas que as empresas começam a se preocupar com a imagem corporativa que seus clientes estão percebendo e que é repassada pelos seus funcionários. A etiqueta empresarial surge, assim, de forma a estabelecer regras básicas de comportamento para um melhor convívio dentro do meio profissional. Foi seguindo esse raciocínio que procurou-se aprofundar os conhecimentos dos profissionais sobre o assunto no questionário aplicado.

Pelos dados apresentados, grande parte dos Secretários Executivos, teve conhecimento desses temas em sua formação acadêmica; aqueles que não tiveram já ouviram falar e tem conhecimento prévio do assunto. Além disso, também pode-se perceber que, apesar de não ter conhecimento aprofundado no assunto, os respondentes são indiretamente influenciados pela ética, comportamento organizacional e etiqueta empresarial, visto que precisaram melhorar a forma de se comportar para se adequar ao ambiente onde trabalham.

Em suma, com a análise das respostas dos questionários, é possível afirmar as teorias de que o comportamento organizacional se preocupa com o estudo do que as pessoas fazem nas organizações e de como esse comportamento afeta o desempenho das empresas, sendo a etiqueta empresarial parte fundamental dessa teoria. Além disso, também inclui a ética, como dizem Bortolotto e Willers (2014), que visa disciplinar e regular os costumes, a moral e a conduta das pessoas.

Entende-se que os objetivos iniciais deste trabalho foram alcançados, uma vez que, com os dados coletados, foi possível apresentar algumas das experiências desse grupo de profissionais em relação ao seu comportamento

no ambiente de trabalho e seu entendimento sobre os temas abordados. Conclui-se, então, que as particularidades no trabalho dos Secretários Executivos são compatíveis com os estudos dos autores citados nesta pesquisa.

Desse modo, como resultado desta pesquisa, podemos afirmar que o trabalho destes profissionais é guiado pelas normas estabelecidas pela organização, que por sua vez são elaboradas com base nas mudanças das demandas e exigências do mercado.

## REFERÊNCIAS

ACOSTA, Ana Cristina Maia de Araújo. **A importância da etiqueta social nas relações de trabalho do profissional de secretariado**. 2013. Disponível em: <[http://www.secretariaonline.com.br/pdf/artigos\\_trab\\_cientificos\\_ixsemisec\\_2lugar.pdf](http://www.secretariaonline.com.br/pdf/artigos_trab_cientificos_ixsemisec_2lugar.pdf)>. Acesso em: 6 nov 2013.

BARBOSA, SHEILA MARA COSTA. **A importância da etiqueta no mercado de trabalho**. Disponível em: <[http://www.upf.br/secretariado/images/stories/Sheila\\_Mara\\_Costa\\_Barbosa1.pdf](http://www.upf.br/secretariado/images/stories/Sheila_Mara_Costa_Barbosa1.pdf)>. Acesso em: 20 jan. 2014.

BERGUE, Sandro Trescastro. **Comportamento Organizacional**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/ UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2010.

BETHANCOURT, Rosemary. **Etiqueta empresarial: como se portar no ambiente de trabalho**. Disponível em: <[www.catho.com.br](http://www.catho.com.br)>. Acesso em: 17 set. 2013.

BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso; LOTTE, Roseli Immig. **Reflexões teóricas sobre a importância da comunicação na profissão de secretariado executivo**. Disponível em: <<file:///C:/Documents%20and%20Settings/Usuario/Meus%20documentos/Downloads/91-1291-1-PB.pdf>>. Acesso em: 9 abr. 2014.

BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso; CIELO, Ivanete Daga. **Gestão Organizacional e o perfil do Secretário Executivo**. Revista Expectativa. Toledo: edunioeste, v.3, n.3, 2004, p.07-08.

BRENNAN, Lynne; BLOCK, David. **Etiqueta para o mundo dos negócios**. Trad: Raul de Sá Barbosa. São Paulo: Siciliano, 1994.

BOCK, Ana Mercês Bahia. **Psicologias: Uma introdução ao estudo de Psicologia**. São Paulo: Saraiva, 2002.

BORTOLOTTO, Márcia Fernanda Pasa; WILLERS, Ednilse Maria. **Profissional de secretariado executivo: explanação das principais características que compõem o perfil**. Disponível em: <<http://www2.unifap.br/executivo/files/2013/06/perfil-secretario-executivo.pdf>>. Acesso em: 9 abr. 2014.

D'ELIA, Bete; AMORIM, Magali; SITA, Maurício. **Excelência em Secretariado:** a importância da profissão nos processos decisórios. Como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade. São Paulo: Ser Mais Editora, 2013.

CARVALHO, Antonio Pires de. **Manual do Secretário Executivo.** São Paulo: D'Livros Editora, 1998.

CHAVES, Daiane de. **Comunicação:** competência essencial ao profissional da área secretarial. Disponível em: <[http://www.upf.br/secretariado/images/stories/DAIANE\\_DE\\_CHAVES.pdf](http://www.upf.br/secretariado/images/stories/DAIANE_DE_CHAVES.pdf)>. Acesso em: 20 jan. 2014.

COSTA, Diogo Oliveira. **Etiqueta e Cerimonial:** do rústico ao refinado. Disponível em: <<http://www.conhecer.org.br/enciclop/conbras1/Etiqueta.pdf>>. Acesso em: 13 maio 2014.

DAVIS, K.; NEWSTROM, J. W. **Comportamento humano no trabalho.** São Paulo: Pioneira, 1989.

ELIAS, Norbert. O Processo Civilizador Volume 2. **Formação do Estado e Civilização.** Rio de Janeiro: Zahar, 1983.

ELIAS, Norbert. **A sociedade de corte:** investigação sobre a sociologia da realeza e da aristocracia de corte. Trad. Pedro Süssekind. Prefácio Roger Chartier. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2001.

ESPÍNDOLA, MaisaBaêta; OLIVEIRA, Annévia Palhares Vieira Diniz. **Análise Comportamental:** um estudo de como o comportamento organizacional pode influenciar o clima organizacional de uma indústria. SynThesis Revista Digital FAPAM, Pará de Minas, no. 1, 2009. Disponível em: <<http://www.fapam.edu.ber/revista>>. Acesso em: 8 maio 2014.

FA, ROSANA. **A importância da Etiqueta Empresarial.** Disponível em: <[http://www.catho.com.br/cursos/index.php?p=artigo&id\\_artigo=2117&acao=exibir](http://www.catho.com.br/cursos/index.php?p=artigo&id_artigo=2117&acao=exibir)>. Acesso em: 6 out 2014.

FRASSON. Antônio Carlos. **A Etiqueta:** Símbolo de "controle social" na corte de Luís XIV. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/172912506/Antonio-Carlos-Frasson-a-Etiqueta-Na-Corte-de-Luis-XIV>>. Acesso em: 13 maio 2014.

FERREIRA, Leonardo. **Ética e Etiqueta Profissional.** Disponível em: <<http://www.brazilianvoice.com/colunistas/lair-ribeiro/43562-etica-e-etiqueta-profissional.html>>. Acesso em: 9 out. 2014.

FULLER, J. B. **Reference for business** - Encyclopedia of Small Business. Disponível em: <[http://comportamentorganizacional.weebly.com/uploads/7/7/2/0/7720042/gest\\_o\\_organizacional\\_-\\_trabalho\\_de\\_jos\\_cardoso\\_e\\_mrio\\_loureiro.pdf](http://comportamentorganizacional.weebly.com/uploads/7/7/2/0/7720042/gest_o_organizacional_-_trabalho_de_jos_cardoso_e_mrio_loureiro.pdf)>. Acesso em: 9 out. 2014.

GAION, Aparecida Vani Frasson; LIMA, Sebastiana Ap. Oliveira; SOUZA, Luciana Marques de; ANTONIO, Cristina Aparecida. **O comportamento ético da empresa perante a sociedade**. Revista Eletrônica de Ciências Empresariais. Ano I, n. 2, jan./jul. 2008.

GODOY, A. S. Estudo de caso qualitativo. In GODOI, C. K.; MELLO, R. B de;

SILVA, A.B. (Org.) **Pesquisa Qualitativa em Estudos Organizacionais: Paradigmas, Estratégias e Métodos**. 2ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

GOMES, Francisco Rodrigues. **Clima Organizacional**: Um estudo em uma empresa de telecomunicações. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 42, n. 2, p. 95-103, abr./jun. 2002.

GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. **O livro azul da secretária moderna**. 9.ed. São Paulo: Érica, 2001.

JACOMINO, D. **Você é um profissional ético?** Revista Você, São Paulo: Abril, ed. 25, ano 3, p. 28-36, jul. 2000.

KNAANE, R. **Comportamento humano nas organizações**: O homem rumo ao século XXI. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

KUNSCH, Margarida M. K. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 4. ed. São Paulo: Summus, 2003.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

LELIS, Michelle Gomes. **Etiqueta profissional**: como se comportar num ambiente empresarial e social. Viçosa, MG: Aprenda Fácil, 2011. 144p.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINEZ, Marina. **Cerimonial para executivos**: guia para execução e supervisão de eventos empresariais. Porto Alegre : Editora Sagra Luzzatto, 2001.

MARTINS, Rodrigo. **Comportamento Social e Etiqueta Profissional**. Disponível em: <<http://www.rh.com.br/Portal/Desenvolvimento/Artigo/1825/comportamento-social-e-etiqueta-profissional.html>>. Acesso em: 6 out 2014.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária Lei no. 9.261/96**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MINAYO, M. C. S. (org) **Pesquisa social**: Teoria, método e criatividade. 6 ed. Petrópolis: Editora Vozes, 1996.

NETTO, Larissa Elias; **Gerentes que controlam ou são controlados?** Experiências de gerentes do ramo ferroviário. Disponível em: <<http://www.novoscursos.ufv.br/graduacao/ufv/sec/www/wpcontent/uploads/2014/05/Larissa-Elias-Netto.pdf>>. Acesso em: 06 out 2014.

PEREIRA, Orlindo Gouveia. **Fundamentos de Comportamento Organizacional**. 2 ed. Lisboa; Fundação Calouste Gulbenkian, 2004.

QIADROS, R.; TREVISAN, R.M. **Comportamento organizacional**. FAE Business School: Coleção Gestão Empresarial, v.15. p. 11-25, 2002.

RIBEIRO, Celia. **Boas maneiras & sucesso nos negócios**: um guia prático de etiqueta para executivos. Porto Alegre: L&PM, 2002. 232 p.

ROBBINS, Stephen Paul. **Comportamento Organizacional**. 11. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2006.

RODRIGUES, Marina Carvalho; OLIVEIRA, Luciana Nunes de. **A percepção do código de ética para os profissionais de secretariado executivo**: um estudo de caso com os estagiários e graduados da Universidade Federal de Viçosa (UFV). Revista do Secretariado Executivo: Passo Fundo, n. 8, 2012. p. 89-102.

ROSADO, Ana Cristina; ALONSO, Paulo. **Etiqueta empresarial de A a Z**. Disponível em: <<http://blog.panrotas.com.br/ofuturoehoje/index.php/2010/05/21/etiqueta-empresarial-de-a-a-z/>>. Acesso em: 17 set. 2013.

SABINO, R. F.; ROCHA, F.G. **Secretariado**: do escriba ao webwriter. Rio de Janeiro, Brasport, 2004.

SANTOS, Augusto Cesar de Lima. **Etiqueta empresarial**: seu emprego e seu crescimento profissional dependem das boas maneiras como trata seus colegas de trabalho. Disponível em: <<http://vita2011.wikispaces.com/file/view/Etiqueta+Empresarial+-+AC.pdf>>. Acesso em: 20 jan. 2014.

SANTOS, Patrícia de Andrade. **O que tem motivados grandes empresas a investir parte do seu capital em projetos sociais?**. Disponível em: <<http://meuartigo.brasilecola.com/administracao/o-que-tem-motivado-grandes-empresas-investir-parte-capital.htm>>. Acesso em: 9 out. 2014.

SARTORI, Tatiane. **Comportamento Organizacional**: um estudo de satisfação de secretários executivos no estado do RS. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.3.8/index.php/secretariado/article/view/38#.U00MpIVdVA0>>. Acesso em: 9abr. 2014.

SCHERMERHORN, John H. Jr.; HUNT, James G.; OSBORN, Richard N. **Fundamentos de Comportamento Organizacional**. São Paulo: Editora Bookman. 2ª ed. 1998.

TAYLOR, Charles. **As fontes do Self**: a construção da idade moderna. Trad. Adail Ubirajara Sobral e Dinah de Abreu Azevedo. São Paulo: Edições Loyola, 2011.

TOI, Carmen Steiner; CARMO, Eliane Rodrigues do. **A importância do comportamento ético nas organizações**. Disponível em: <<http://www.unioeste.br/campi/cascavel/ccsa/IIseminario/trabalhos/A%20import%C3%A2ncia%20do%20comp.%20%C3%A9tico%20nas.....pdf>>. Acesso em: 9abr. 2014.

TOLEDO, Silvana. **Etiqueta profissional**: Comportamento no Ambiente de Trabalho. Disponível em: <<http://www.projetu.com.br/etiqueta-profissional-comportamento-no-ambiente-de-trabalho/>>. Acesso em: 9 out. 2014.

TORQUATO, Gaudêncio. **Tratado de comunicação organizacional e política**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

WERNER, Adriana. **Etiqueta Social e Empresarial**. Curitiba: Intersaberes, 2013.

CÓDIGO DE ÉTICA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO. Disponível em: <<http://www.metodista.br/secretariado/curso/codigo-de-etica-do-profissional-de-secretariado>>. Acesso em: 20 maio 2014.

## APÊNDICE

### APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO



UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS  
DEPARTAMENTO DE LETRAS E ARTES

---

Este questionário faz parte do estudo intitulado “Etiqueta Empresarial e o profissional de Secretariado Executivo: uma questão comportamental”. Para a realização desta pesquisa contamos com sua colaboração na veracidade dos dados fornecidos. Na intenção de preservação da imagem dos respondentes, este questionário não contará com nomes, nem dados pessoais.

#### **I - Perfil do respondente**

**1 - Sexo:**    ( ) Feminino    ( ) Masculino

#### **2 - Idade:**

( ) Entre 18 e 25 anos

( ) Entre 26 e 35 anos

( ) Entre 35 e 45 anos

( ) Mais de 45 anos

#### **3 - Cargo que executo:**

#### **4 - Tempo de trabalho:**

( ) Até 5 anos

( ) 6 a 10 anos

( ) 11 a 15 anos

( ) 16 a 20 anos

( ) 21 a 25 anos

( ) Acima de 26 anos

#### **5 - Setor em que trabalha:**

#### **6 - Liste as atividades que desempenha na empresa:**

#### **II – Código de ética do Profissional de Secretariado Executivo**

**1 –** Você conhece o Código de Ética do profissional de Secretariado Executivo?

( ) Sim    ( ) Não

Se afirmativo, como você o conheceu?

**2** – Na sua formação acadêmica foram passados conhecimentos sobre o Código de ética do profissional de Secretariado Executivo?

( ) Sim      ( ) Não

Se afirmativo, o que você aprendeu sobre o Código de Ética?

**3** – Você já consultou o Código de ética do profissional de Secretariado Executivo?

( ) Sim      ( ) Não

**4** - A empresa em que trabalha possui um Código de ética próprio?

( ) Sim      ( ) Não

Se afirmativo, você já o consultou?

( ) Sim      ( ) Não

Se afirmativo, o que levou à consultá-lo?

### **III – Comportamento Organizacional**

**1** – No seu ambiente de trabalho, existe algum tipo de norma de comportamento que você deve seguir?

( ) Sim      ( ) Não

Se afirmativo, você acha importante conhecer as regras de comportamento exigidas pela empresa? Por quê?

**2** – Houve alguma mudança no seu comportamento no ambiente de trabalho decorrente da utilização das normas da instituição em que trabalha?

( ) Sim      ( ) Não

Se afirmativo, assinale algumas:

( ) Aumento de compreensão e respeito pela diversidade

( ) Abordagens mais criativas na hora de responder à dificuldades

( ) Aumento na capacidade de assumir riscos calculados

( ) Senso de comunidade e de obrigação social aumentados

( ) Aumento no valor dado a contribuições vindas de todos os níveis da organização

( ) Afirmação da capacidade e dos valores pessoais

( ) Desenvolvimento de características como orgulho e responsabilidade

Resistência positiva à sentimentos como alienação e isolamento

#### **IV – Etiqueta Empresarial**

**1**– Você já ouviu falar em Etiqueta Empresarial?

Sim       Não

Se afirmativo, o que você entende por Etiqueta Empresarial?

**2** - Na sua formação acadêmica, foram passados conhecimentos sobre as normas de Etiqueta Empresarial?

Sim       Não

Se afirmativo, cite alguns.

**3** – Você utiliza alguma norma de etiqueta empresarial no seu ambiente de trabalho?

Sim       Não

Se afirmativo, assinale quais.

Ouvir mais, falar menos

Evitar fofoca

Prática à cortesia

Estar sempre bem vestido

Consideração e respeito pelos colegas de trabalho

Outro:

**4** – Na sua opinião, é importante conhecer e aplicar as normas de Etiqueta Empresarial no ambiente de trabalho?

Sim       Não

Se afirmativo, por quê?

## **APÊNDICE B – Código de Ética do Profissional de Secretariado Executivo**

O Código de Ética contém 8 capítulos:

- Capítulo I- Dos princípios fundamentais:

Art.1º. - Considera-se Secretário ou Secretária, com direito ao exercício da profissão, a pessoa legalmente credenciada nos termos da lei em vigor.

Art.2º. - O presente Código de Ética Profissional tem por objetivo fixar normas de procedimentos dos Profissionais quando no exercício de sua profissão, regulando-lhes as relações com a própria categoria, com os poderes públicos e com a sociedade.

Art.3º. - Cabe ao profissional zelar pelo prestígio e responsabilidade de sua profissão, tratando-a sempre como um dos bens mais nobres, contribuindo, através do exemplo de seus atos, para elevar a categoria, obedecendo aos preceitos morais e legais.

- Capítulo II- Dos direitos:

Art.4º. - Constituem-se direitos dos Secretários e Secretárias:

1. Garantir e defender as atribuições estabelecidas na Lei de Regulamentação;
2. Participar de entidades representativas da categoria;
3. Participar de atividades públicas ou não, que visem defender os direitos da categoria;
4. Defender a integridade moral e social da profissão, denunciando às entidades da categoria qualquer tipo de alusão desmoralizadora;
5. Receber remuneração equiparada à dos profissionais de seu nível de escolaridade;
6. Ter acesso a cursos de treinamento e a outros Eventos/Cursos cuja finalidade seja o aprimoramento profissional;
7. Jornada de trabalho compatível com a legislação trabalhista em vigor.

- Capítulo III- Dos deveres fundamentais:

Art.5º. - Constituem-se deveres fundamentais das Secretárias e Secretários:

1. Considerar a profissão como um fim para a realização profissional;
2. Direcionar seu comportamento profissional, sempre a bem da verdade, da moral e da ética;
3. Respeitar sua profissão e exercer suas atividades, sempre procurando aperfeiçoamento;
4. Operacionalizar e canalizar adequadamente o processo de comunicação com o público;
5. Ser positivo em seus pronunciamentos e tomadas de decisões, sabendo colocar e expressar suas atividades;
6. Procurar informar-se de todos os assuntos a respeito de sua profissão e dos avanços tecnológicos, que poderão facilitar o desempenho de suas atividades;
7. Lutar pelo progresso da profissão;
8. Combater o exercício ilegal da profissão;
9. Colaborar com as instituições que ministram cursos específicos, oferecendo-lhes subsídios e orientações.

- Capítulo IV- Do sigilo profissional:

Art.6º. - A Secretária e o Secretário, no exercício de sua profissão, deve guardar absoluto sigilo sobre assuntos e documentos que lhe são confiados.

Art.7º. - É vedado ao Profissional assinar documentos que possam resultar no comprometimento da dignidade profissional da categoria.

- Capítulo V- Das relações entre profissionais secretários:

Art.8º. - Compete às Secretárias e Secretários:

1. Manter entre si a solidariedade e o intercâmbio, como forma de fortalecimento da categoria;
2. Estabelecer e manter um clima profissional cortês, no ambiente de trabalho, não alimentando discórdia e desentendimento profissionais;
3. Respeitar a capacidade e as limitações individuais, sem preconceito de cor, religião, cunho político ou posição social;
4. Estabelecer um clima de respeito à hierarquia com liderança e competência.

Art.9º. - É vedado aos profissionais:

1. Usar de amizades, posição e influências obtidas no exercício de sua função, para conseguir qualquer tipo de favoritismo pessoal ou facilidades, em detrimento de outros profissionais;
2. Prejudicar deliberada mente a reputação profissional de outro secretário;
3. Ser, em função de seu espírito de solidariedade, conivente com erro, contravenção penal ou infração a este Código de Ética.

- Capítulo VI – Das relações com a empresa:

Art.10º. - Compete ao Profissional, no pleno exercício de suas atividades:

1. Identificar-se com a filosofia empresarial, sendo um agente facilitador e colaborador na implantação de mudanças administrativas e políticas;
2. Agir como elemento facilitador das relações interpessoais na sua área de atuação;
3. Atuar como figura-chave no fluxo de informações desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e contínua os sistemas de comunicação.

Art.11º. – É vedado aos Profissionais:

1. Utilizar-se da proximidade com o superior imediato para obter favores pessoais ou estabelecer uma rotina de trabalho diferenciada em relação aos demais;
2. Prejudicar deliberadamente outros profissionais, no ambiente de trabalho.

- Capítulo VII – Das relações com as entidades da categoria:

Art.12º. - A Secretária e o Secretário devem participar ativamente de suas entidades representativas, colaborando e apoiando os movimentos que tenham por finalidade defender os direitos profissionais.

Art.13º. - Acatar as resoluções aprovadas pelas entidades de classe.

Art.14º. - Quando no desempenho de qualquer cargo diretivo, em entidades da categoria, não se utilizar dessa posição em proveito próprio.

Art.15º. - Participar dos movimentos sociais e/ou estudos que se relacionem com o seu campo de atividade profissional.

Art.16º. - As Secretárias e Secretários deverão cumprir suas obrigações, tais como mensalidades e taxas, legalmente estabelecidas, junto às entidades de classes a que pertencem.

- Capítulo VIII- Da obediência, aplicação e vigência do Código de ética:

Art.17º. - Cumprir e fazer cumprir este Código é dever de todo Secretário.

Art.18º. - Cabe aos Secretários docentes informar, esclarecer e orientar os estudantes, quanto aos princípios e normas contidas neste Código.

Art.19º. - As infrações deste Código de Ética Profissional acarretarão penalidades, desde a advertência à cassação do Registro Profissional na forma dos dispositivos legais e/ou regimentais, através da Federação Nacional das Secretárias e Secretários.

Art.20º. - Constituem infrações:

1. Transgredir preceitos deste Código;
2. Exercer a profissão sem que esteja devidamente habilitado nos termos da legislação específica;
3. Utilizar o nome da Categoria Profissional das Secretárias e/ou Secretários para quaisquer fins, sem o endosso dos Sindicatos de Classe, em nível Estadual e da Federação Nacional nas localidades inorganizadas em Sindicatos e/ou em nível Nacional.