

Isto é consigo

AS NOVAS SUPER

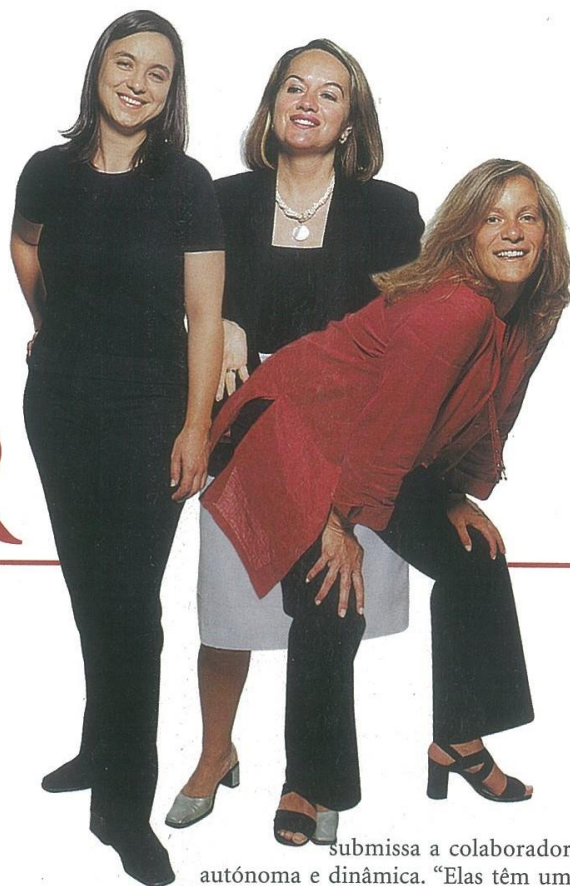
As secretárias submissas e de bloco na mão passaram à história. Hoje elas são gestoras do gestor

Por Carla Susana Rodrigues ■ Fotos Paulo Rascão

Jornal *Expresso*, início dos anos 80. Na página dos classificados lê-se o seguinte anúncio: “Procura-se secretária com boa aparência, 9.º ano de escolaridade, curso de dactilografia, discreta e disponível.” Ponto final. Em troca recebia um trabalho subvalorizado, solitário, rotineiro e um ordenado miserável. As secretárias não eram mais do que verdadeiras marionetas manipuladas segundo os caprichos do chefe. Ou ele chegava bem-disposto ao escritório e não as incomodava, ou mandava-as encher o armário com pilhas de material e arrumar papelada.

Passaram-se anos até as secretárias erguerem os dois braços e acabar com o brinquedo. Hoje, se pensa contratar uma pessoa para barrar impertinentes, tratar de assuntos pessoais, servir cafés e escrever à máquina, o melhor é esquecer. Não vai encontrar ninguém da nova geração que queira executar estas tarefas. Sabe porquê? Estamos a falar de um novo perfil de profissional. De alguém que é relações públicas, que se dedica à logística, manutenção de arquivos electrónicos ou controlo de viaturas. “Elas têm de estar dentro do negócio. Devem ter a visão do chefe, numa estratégia entre o negócio e a organização interna da companhia”, afirma Sergio Rampazzo, director-geral da Nicholson Internacional, empresa especializada em recrutamento de quadros médios e superiores.

A secretária deixa de ser uma marioneta para se transformar em mulher elástica. Ela gere o escritório, a informação, o tempo, os orçamentos e o próprio chefe. É craque em informática e utiliza o computador para agendar reuniões e redigir textos. Em suma: passou de empregada



submissa a colaboradora autónoma e dinâmica. “Elas têm uma intervenção mais próxima da gestão. Começam, assim, a surgir por especialidades. Por exemplo, se o chefe for um financeiro, elas passam a ser assistentes de gestão financeira”, diz Ana Paula Amaral, directora de projectos da Cegoc-Tea, empresa de formação e consultoria. Nem todos os gestores estão preparados para a evolução ao nível da própria gestão. “Com o impacte das novas tecnologias, têm necessidade de saber criar uma apresentação em Power-Point. Precisam de uma secretária executiva, não de uma executante”, salienta Ana Paula.

Mas por mais ginástica que faça para adquirir elasticidade, tenha em mente as suas principais funções.

Não parta o elástico

Um bom profissional quer dar sempre o melhor. Mas há regras para que o elástico estique sem rebentar. Como se faz isso? Sabendo onde começam e acabam as suas tarefas. Segundo uma pesquisa da Internacional Association of Administrative Professionals (IAAP), entidade que congrega secretárias de todo o mundo, 32% das profissionais têm alguma função de supervisão e 48,5% dão treino.

Para Sergio Rampazzo, as secretárias têm de ser, acima de tudo, confidentes. “Os directores-gerais estão muito virados para os negócios e pouco para os problemas internos da empresa. Essa conselheira pode alertá-lo para aquilo que está mal e sugerir-lhe como melhorar”, avisa. Não se trata de contar fofocas, mas transmitir informações que afectam o bom funcionamento da organização

ou do departamento. Para que isto aconteça, a colaboradora deve ter autonomia. É preciso paciência para conquistar a confiança do chefe. Quando ele lhe der carta branca, actue como uma verdadeira executiva. Tenha na mira o negócio, assuma responsabilidades, desmultiplique-se e aprenda.

Deixe-se ser esticada

Verá que não custa nada. Tudo depende do contexto. "Há ocasiões em que as pessoas têm facilidade de manobra para assumir o comando do barco", afirma Sergio Rampazzo.

Quanto a si, mude de atitude. Evite ficar para trás. Já não chega falar três línguas, perceber de informática e ter um curso de secretariado. A formação tem de ser multifacetada. É necessário ter iniciativa, organização, flexibilidade, lealdade, boa memória e saber trabalhar com *stress*. As empresas estão atentas a estas mudanças e é comum, principalmente nas multinacionais, a realização de cursos de reciclagem. Que o diga, Maria Domingas Vasconcelos, 35 anos, secretária de Henrique Correia, director de regulação e relações com operadores da Telecel. "Acho impor-

SECRETÁRIAS

Uma ideia partilhada por Zita Ramos, 48 anos, secretária do presidente do conselho directivo da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM), que teve um percurso diferente da maioria das suas colegas. Corria o ano de 1974 e Zita era secretária do director financeiro de uma empresa de fibras sintéticas. Já na altura era bastante autónoma. Claro que também escrevia à máquina, atendia telefones e servia cafés. Mais fazia mais. "Tratava do registo das acções na Bolsa e acompanhava o aumento de capital da empresa", recorda. Tarefas não muito comuns para uma profissional em fase de crescimento. Hoje, Zita apenas mudou de sítio, porque o chefe continua a vê-la não como executante, mas como gestora de informação da associação. Quais as funções? "Criação e manutenção do arquivo, gestão da agenda, rastreamento da correspondência ou filtragem dos telefonemas", diz.

Como é que isto se consegue? Depende da organização, do chefe e da própria secretária. "É preciso saber observar, conhecer a personalidade da pessoa e tentar ultrapassar pormenores divergentes." Só assim, é possível funcionar em equipa. Este trabalho implica dedicação e alguns sacrifícios. "Não tenho horário e estou contactável dia e noite."

Fortaleça a borracha

Mas será que estar motivado é suficiente? É, pelo menos, meio caminho andado. No entanto, ninguém entra numa empresa e diz: "Faz desta mulher uma supersecretária." Para que assumam mais responsabilidade, as secretárias têm de ser treinadas adequadamente. Nenhum atleta de alta competição conquista uma medalha com um treino leve. Ele precisa de suar a camisola. No caso das secretárias, elas têm de agilizar a sua elasticidade. Um estudo realizado no Reino Unido revelou que as empresas colocam as secretárias em segundo plano quando se fala de formação. O que é que elas fazem? Geralmente conformam-se.

tante a reciclagem de conhecimentos. Na Telecel, sempre que solicitei formação, deram-me carta verde", reconhece.

O número de cursos multiplica-se pelo país, entre universidades públicas, privadas e institutos. Com uma vantagem: agregam cadeiras de economia, contabilidade, gestão de recursos humanos e *marketing*. No ISLA, por exemplo, nos últimos anos os alunos têm noções de cálculo financeiro e técnicas de documentação. Enquanto o Instituto de Novas Profissões (INP) não esquece a importância das relações públicas ou o atendimento público e protocolo.

É verdade que muitas empresas continuam a dar grande relevância ao curso de secretariado, mas que diferença faz quando se é detentor de outros requisitos? Maria Claudino, 29 anos, é secretária de Miguel Anacoreta Correia, membro da comissão directiva do CDS/PP. Nunca pensou ser secretária. Não fosse um amigo tê-la desafiado a participar numa campanha eleitoral durante as férias. "Foi amor à primeira vista", reconhece. Para trás deixou um curso de tradução do ISLA mas ganhou nove anos de experiência na área de gestão. Hoje, rejeita a ideia de que a secretária é uma mera executante. "Não consigo estar à espera que me dêem algo para fazer. Tenho de estar ocupada com alguma coisa. Nem que seja baralhar e dar de novo." Maria prepara listagens, mapas, recolha de dados dos resultados eleitorais e filtra os telefonemas. Porque o que para uns é importante, para outros pode não ser.

Maria foi mordida pelo bichinho da política e sabe que se prejudicou porque ficou presa a uma só instituição. Já pensou fazer um curso de secretariado. Mas tal como as devoradoras de bolos, a dieta é para manhã, quando podia ser feita hoje. Atenção, se o elástico começar a esticar e ficar suspensa, prepare-se: está a ser caçada.

"Nada envelhece tão depressa quanto a visão que ontem se teve do futuro" Richard Corliss

Isto é consigo

Caça à flexibilidade

Ainda não é uma prática comum em Portugal. Mas é tudo uma questão de tempo e perícia. A secretária de hoje tornou-se a gerente do gerente. Resultado: do outro lado, os olhos dos “caça-cabeças” estão bem abertos. A Nicholson Internacional é uma empresa especializada em recrutamento de quadros médios e superiores. Mas já teve secretárias como presas. Quando? “Sempre que um cliente precisa de alguém que se desmultiplique e o auxilie ao nível da gestão. Tenha iniciativa e seja autónoma. Pode secretariar não só o director-geral, mas os directores de vários departamentos.”

Fazer parte do banco de dados de um *headhunter* é importante mas não decisivo. Pelo menos nesta área. Segundo os especialistas, através de um currículo é difícil contratar a secretária ideal. “Vale mais o contacto pessoal do que as características profissionais”, diz Sergio Rampazzo. Uma pessoa que tenha trabalhado em estruturas menores pode ser a chave para o problema. “Quando existem menos colaboradores é mais fácil a secretária fazer de tudo. Não pode atender só telefones e escrever à máquina. Tem de se desvenenilhar.”

Maria Domingas é a prova de que apenas o 12.º ano impresso no currículo nem sempre é negativo. Não é isso que a impede de ser cobiçada por outras empresas. Mas a Telecel tem consciência do profissionalismo desta secretária. “Tenho bastante autonomia. Dou o apoio de secretariado, organizo a agenda, giro o arquivo, filtro a documentação e a correspondência das 17 pessoas do departamento”, revela. Os seus dias não são todos iguais, mas as manhãs obedecem a um ritual: a leitura dos jornais. “Pode haver alguma informação importante para o trabalho do

meu chefe”, explica. E quando ele não está? Nestas alturas as secretárias são a cara da organização. Devem manter o bom ambiente e fomentar o trabalho de equipa. “Se houver alguma reunião interna, tento ser o elo de comunicação entre as pessoas do meu departamento.”

Para que estas colaboradoras sejam uma espécie de administradoras é importante existir grande empatia entre chefe e subordinado. O que é que estas secretárias têm em comum? Quando lhes perguntamos se são bem pagas, respondem em uníssono: “Não me queixo”.

Apesar dos serviços de recrutamento de secretárias executivas começarem a mexer no mercado, algumas empresas resistem a contratá-las. Ou não publicam anúncios nos jornais, ou quando o fazem pretendem apenas uma executante. Os chefes não lhes dão espaço para errar. Têm

medo de delegar. “Não precisamos de chefes, mas de bons líderes. Porque estes comunicam, trabalham em equipa, apostam na polivalência e, sobretudo, motivam os colaboradores”, afirma Ana Paula.

Para defender os seus interesses, as secretárias contam com a ajuda da Associação de Secretárias Profissionais Portuguesas (ASP), com 400 membros espalhados pelo país. “Queremos dar mais apoio às associadas. As soluções surgem como corolário de um trabalho de conjunto”, afirma a presidente Maria da Graça Gomes. A actual direcção pretende imprimir uma nova dinâmica de modo “a estimular a formação contínua nos diversos segmentos do saber para edificar a empresa como um todo e através do qual a secretária tem de se mover com facilidade, conhecimento e dignidade”, diz Maria da Graça.

O seu chefe continua a tratá-la como marioneta? Ganhe coragem e corte as amarras. Aposte na sua formação, nas suas competências e espreite para o mercado. ■

Procura-se: profissionais que sejam a cara e o braço direito das organizações

Secretárias em mudanças

Hoje:

- Criativas; Autónomas; Diplomatas;
- Responsáveis; Dinâmicas
- Pro-activas (antecipam problemas); Objectivas
- Polivalentes

Tarefas:

- Execução de tarefas do departamento
- Manutenção de arquivos electrónicos
- Logística; Controlo de viaturas
- Controlo do *budget* do departamento
- Atendimento ao cliente; Relações públicas

Ontem:

- Submissas
- Mecânicas
- Pouco objectivas
- Disponíveis

Tarefas:

- Atendimento telefónico
- Dactilografia
- Manutenção de arquivos físicos
- Servir café
- Repor material de trabalho