
A influência do trânsito brasileiro das grandes cidades no trabalho das secretárias

Ester Ferreira dos Santos¹
Sheila Rodrigues da Silva²
Orientador(a): Prof^a Carla Gobbato Goulart³

Resumo: Este artigo apresenta a influência do trânsito brasileiro das grandes cidades no trabalho das secretárias. Foi elaborado para possibilitar reflexões sobre como o aumento do trânsito brasileiro, nas últimas décadas, veio a demandar mais atenção das secretárias por ocasião da logística dos executivos e à elaboração de suas agendas de compromissos. Esse trabalho foi elaborado através de pesquisa bibliográfica qualitativa, metodologia que apresenta estudos diversos de autores sobre o assunto em questão. Com vistas a esclarecer o tema proposto, são apresentados conceitos sobre a Gestão Secretarial, bem como a evolução da profissão desde seu surgimento até o terceiro milênio, questões e levantamentos de dados pertinentes ao trânsito e uso de tecnologias e segurança executiva. Ao final desse estudo, concluímos que os congestionamentos acarretam expressivos impactos às grandes metrópoles, igualmente aos executivos, podendo causar prejuízos no universo corporativo se não bem dimensionados pelas secretárias nos compromissos de seus superiores.

Palavras-chave: Gestão Secretarial; Trânsito; Executivo.

1 INTRODUÇÃO

Com a chegada do amplo progresso tecnológico alcançado nos últimos anos, e também com o advento do século 21, o aumento da população mundial vem causando desafiantes demandas que impactam a vida do ser humano, sobretudo os que vivem em grandes metrópoles. No Brasil, não é diferente. Entre os anos 2003 e 2012, com a alta da economia, o poder aquisitivo do brasileiro aumentou, assim como a produção industrial, principalmente, a automobilística, propiciando aos brasileiros adquirirem veículos zero km. Esta nova demanda de carros nas vias brasileiras, então, saturou o sistema. (ROCHA, 2016).

O trânsito tem função essencial, tanto social, quanto econômica no cotidiano das cidades. A movimentação é pertinente ao ser humano. A partir de tal premissa e, em face da ampliação e desenvolvimento das áreas urbanas, faz-se imprescindível atentar para o fato de que tal dinâmica deve ser, cada vez mais, preparada a fim de que tenha eficácia e segurança nos

¹ Graduanda do curso de Secretariado, Cesuca- Faculdade Inedi. Email: ferreira.ester@gmail.com.

² Graduanda do curso de Secretariado, Cesuca- Faculdade Inedi. Email: sheilards86@gmail.com.

³ Docente do curso de Secretariado, Cesuca- Faculdade Inedi: Email: carlagoulart@cesuca.edu.br.

deslocamentos dos cidadãos, garantindo, assim, o direito de ir e vir, de maneira segura, e resguardando a qualidade de vida dos habitantes. (FREIRE, 2011, p.09).

Neste contexto, os executivos foram bastante afetados pelo aumento do trânsito nos grandes centros. O fato de necessitarem deslocarem-se de suas residências para seus escritórios, e também para reuniões externas, faz com que permaneçam muito tempo nos trajetos. Desta maneira, suas secretárias necessitaram se adaptar a esta nova realidade, incluindo, por exemplo, os períodos de deslocamento de seus superiores em suas agendas de compromissos. (CARREIRA; BONATELLI,2010).

As secretárias estão, cada vez mais, envolvidas em mais temas nas corporações, assim são gestoras, junto com seus superiores, e sabem um pouco sobre cada assunto tratado pelas corporações. Desta forma, quando surgem temas novos que elas demandam tratar, elas não se surpreendem, e logo buscam informações e tomam ações. Desta maneira que elas passaram a lidar com o tema trânsito, pois de uma hora para outra, houve um *boom* no trânsito brasileiro, sendo necessário incluir os deslocamentos nas agendas dos executivos para que os compromissos pudessem ser cumpridos.

Este artigo, então, visa apresentar um estudo sobre o impacto do trânsito na vida profissional dos diretores, gestores, executivos e secretárias bem como despertar uma reflexão sobre o tema.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste tópico, todos os referenciais teóricos para compreensão da pesquisa serão conceituados e analisados.

2.1 GESTÃO SECRETARIAL

Por volta de 1950, com a crescente industrialização no Brasil, principalmente em função das montadoras de automóveis, foram criados os primeiros cursos técnicos em secretariado. Vinte anos mais tarde, por volta de 1970, devido à demanda de profissionais mais especializados, surgiram os primeiros cursos superiores na área secretarial. E este profissional passa a ser visto como essencial nos ambientes corporativos, sendo a extensão dos executivos.

Com o passar dos anos, segundo Durante e Fávero (2009), a função da secretária, que era apenas operacional, vai se transformando, e este profissional precisa se especializar ainda mais, começando a surgir os cursos de pós-graduação em secretariado. Além disso, passa a ser exigido da secretária uma postura mais madura emocionalmente, perfil gestor, e capacidade de tomar decisões. Daí que surge o conceito de Gestão Secretarial. A secretária como ser pensante e decisório: uma assessora.

A gestão secretarial está inserida no contexto das mudanças vivenciadas pela sociedade e pelas organizações, principalmente, nas duas últimas décadas. Trata-se de uma temática interdisciplinar, abrangendo especialmente as ciências sociais e humanas. Tem sido incluída como disciplina nos cursos superiores de secretariado com o intuito de capacitar profissionais para agirem de maneira criativa, crítica, com visão humanística e espírito transformador e, ao mesmo tempo, técnicos para realizarem as operações demandadas pelo mundo dos negócios, ambos os enfoques fundamentais aos gestores secretariais (DURANTE; FÁVERO, 2009).

Conforme Vieira (2002), o profissional do secretariado está o tempo todo gerindo, administrando e tomando decisões para atender executivos, departamentos e equipes. Para tanto, a secretária-gestora precisa de um perfil totalmente polivalente, assessora, proativa, flexível, responsável, com bom senso, iniciativa, competência, postura profissional, dinamismo, agente facilitador, com etiqueta pessoal profissional, e tantos outros predicativos, para que a secretária forme decisões, participando-as ao seu executivo.

Nesse contexto, a secretária passa a ser uma líder, enfrentando, assim, muitos desafios, pois precisa saber equilibrar seus antigos atributos com os novos que envolvem administração e tomada de decisão, apresentando, então, uma nova postura diante da organização (VIEIRA, 2002).

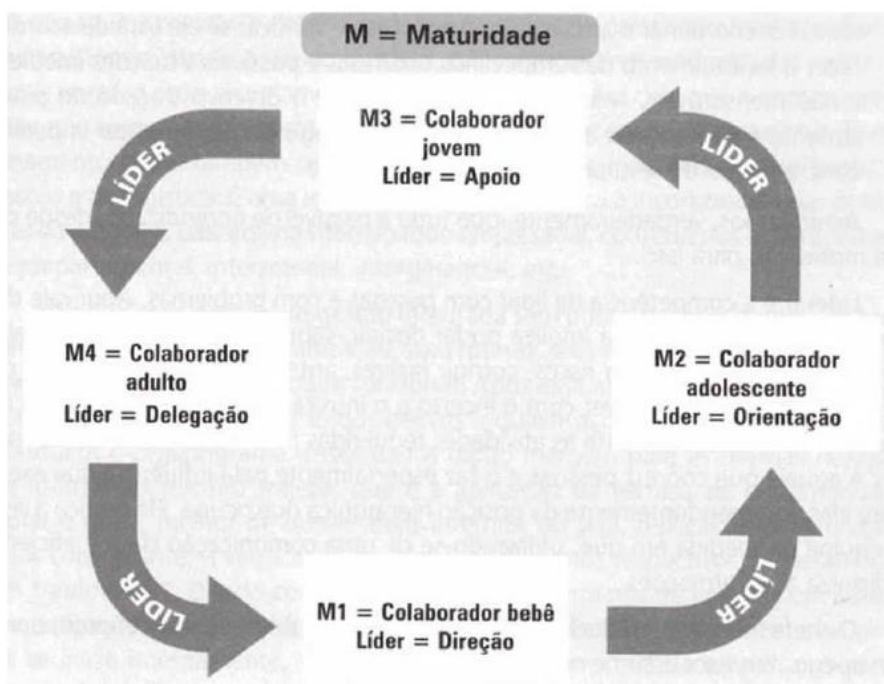


Figura 1: Método de Liderança em relação ao nível de desenvolvimento profissional do liderado.

Fonte: Mazulo e Liendo, 2010, p. 151.

Como todo líder, a secretaria enfrenta, nessa nova etapa, alguns desafios. Para superá-los, ela precisa passar a pensar como líder. Além disso, Vieira (2002) salienta a necessidade de aceitar e valorizar a cultura da empresa; se afastar de más influências, pessoas negativas; não reclamar; cultivar o bom ambiente; estar sempre pronta para colaborar; saber conviver com erros e acertos; contar com habilidades como motivação e liderança; aprender a lidar com personalidades difíceis; fazer marketing pessoal; conhecer profundamente o ramo de negócios

da empresa; ter em mente a estrutura organizacional da empresa; promover eventos; buscar treinamentos para as equipes; desenvolver habilidades de comunicação interpessoal; relacionar-se bem com o grupo; reduzir os custos do departamento; inovar!

Vimos o que é necessário para superar os desafios para ser uma líder, mas o que pode levar ao fracasso da gestora? Alguns exemplos de Vieira (2002) são: perda de tempo em reuniões, devido ao mau planejamento; perda de tempo ao telefone em função de conversas desestruturadas; dificuldade em delegar funções aos colegas; dificuldade, também, da chefia em delegar funções à secretária; problemas de comunicação; falta de visão estratégica; ausência de trabalho sistemático; entre outros.

Dessa forma, para atingir o sucesso, a secretária-gestora deve ter qualidade em todos os âmbitos da Gestão Secretarial. São eles, segundo Mazulo e Liendo (2010): Gestão de Informação, Gestão de Processos; Gestão de Recursos; Gestão de Relacionamento e Gestão de Carreira.

A Gestão da Informação engloba captação; organização e planejamento de dados. É evidente que os processos empresariais são direcionados pela circulação dos processos de comunicação e pelas trocas de informação. Por isso, pensar em organização documental é estratégico, tendo sempre como objetivo principal facilitar o acesso a documentos relevantes às necessidades de informação do usuário. [...] O fluxo da informação pode ser definido como um processo de transferência da informação de um emissor para um receptor, desde a concepção de uma ideia até sua explicitação e sua aceitação como parte do conhecimento universal. (MAZULO; LIENDO, 2010, p.29).



Figura 2: Modelo de representação do fluxo de informação.

Fonte: Mazulo e Liendo, 2010, p. 30.

A Gestão de Processos também é apresentada por Mazulo e Liendo (2010) como um dos pilares da Gestão Secretarial, ou seja, gerindo os processos é como a secretária-gestora faz o controle efetivo das ações secretariais. Esse controle se dá através de técnicas como checklist,

follow-up, agenda, organização de reuniões, atas, organização de viagens e preparação de eventos.

Outro pilar importante da Gestão Secretarial, citado por Mazulo e Liendo (2010), é a Gestão de Recursos, tanto materiais, quanto financeiros e de tempo. Os recursos materiais incluem a organização do local de trabalho, a iluminação, o mobiliário e controle de estoque. Os recursos financeiros e orçamentários demandam um planejamento racional da administração do dinheiro, que pode ser facilitado através de planilhas, controle de caixa, controle de contas a pagar e receber. Já a administração do tempo demanda disciplina, planejamento e organização profissional. Traz mais qualidade de vida no ambiente de trabalho.

A Gestão de Relacionamento é construir “relações eficazes consigo mesma e com seus superiores, pares e subordinados.” (MAZULO; LIENDO, 2010, p.145). Para isso, o maior artifício que se tem é a comunicação. Para uma comunicação eficaz, dizem Mazulo e Liendo (2010), é preciso ser ético, ter autoestima, percepção, sensibilidade, empatia, flexibilidade, inteligência emocional, assertividade, trabalho em equipe, liderança, processo de decisão, relacionamento interpessoal, administração de conflitos e negociação.

O último pilar da Gestão Secretarial, referido por Mazulo e Liendo (2010), é a Gestão de Carreira, na qual a secretária-gestora traça suas metas, estratégias, possibilidades e conquistas, através de autoconhecimento, motivação, busca pelo conhecimento, marketing pessoal, comportamento social, postura corporal, vestuário, etiqueta. Cartões de visita e currículos sempre devem estar atualizados. Para um bom planejamento de carreira, deve-se sempre se utilizar de sua rede de relacionamentos, conversando sobre sua vida profissional e vislumbrando direções e possibilidades.

Por fim, a Gestão Secretarial é o futuro das secretárias nos mais diversos tipos de organizações que existem. As secretárias que não se atualizarem, não buscarem conhecimento ficarão defasadas neste novo conceito da profissão. A inovação precisa ser constante para que todos os desafios sejam superados, por isso, o interesse por outras áreas, a polivalência deve ser constante (D’ELIA; NEIVA, 2006), pois se podem buscar muitas ideias na administração, na qualidade, em marketing que são muito úteis na Gestão Secretarial.

2.2 TRÂNSITO

O trânsito vem se tornando, com o passar dos anos, um grande problema de mobilidade urbana. O acúmulo de automóveis nas ruas causa prejuízos, estresse, acidentes e poluição do meio ambiente, e esta situação tende a piorar nos próximos anos conforme o aumento da população. Várias pessoas já foram, de alguma forma, afetadas pelos transtornos causados pelo trânsito, devido às horas perdidas, compromissos não cumpridos, prejuízos financeiros sofridos em decorrência do trânsito caótico das grandes cidades. (GOMES, 2016).

A má qualidade do transporte público e o incentivo ao consumismo faz com que a população opte cada vez mais pelo transporte individual. Perante este quesito, vale ressaltar, na

abordagem do tema, o déficit determinado na estrutura, operação e prestação de serviços do transporte coletivo. Exemplos bem-sucedidos ao redor do mundo em relação à otimização do trânsito metropolitano registram, obrigatoriamente, o abrangente uso dos meios de transporte, especialmente, dos que compõe a via ferroviária: metrô e trem. Constatam-se deficiências por parte do poder público e da fiscalização dos serviços prestados pelas concessionárias. Pode-se averiguar também que, por estabelecerem-se contratos de concessão bastante longos, as companhias oferecem uma diminuição na condição dos serviços, devido à “certeza” do período de duração dos contratos. Por conta da falta de conforto, segurança, pontualidade na prestação dos serviços de transporte públicos, muitas pessoas são instigadas a dar prioridade ao uso dos veículos particulares. (OLIVEIRA, 2011, p. 171 e 172).

Seguindo o desenvolvimento urbano, o elemento trânsito passou a ser proeminente na gestão da cidade, especialmente em relação à qualidade e perspectiva de vida das pessoas. Deste modo, a responsabilidade dos gestores de cada município é ampla no sentido de implementar ações, com intuito de que se tenha mais segurança nas entradas. (FREIRE, 2011, p.14). É interessante o ditado “o tempo é dinheiro”, na verdade, o tempo é muito mais do que dinheiro, pois ele é vida. Será que estamos gastando tempo ou será que estamos aproveitando para investir neste período? Precisamos aprender e fazer um gerenciamento do tempo que gastamos no trânsito. Quanto tempo as pessoas perdem em trânsito e qualidade de vida durante um deslocamento? (ALVES, 2014).

O brasileiro perde, em média, por dia, 45 minutos de trânsito para ir para o trabalho, e 45 minutos para voltar nas grandes capitais. Quando isso acontece, é desperdiçada uma hora e meia por dia nesse trajeto. Isto, em um mês, são 45 horas! É muito tempo que se desperdiça e poderia estar sendo utilizado para fazer algo mais proveitoso, por exemplo, por que não escutar um áudio e treinar a mente? Fazer uma leitura importante? Aprender um novo idioma? Revisar uma pauta de reunião? É possível se preparar e transformar essa hora ociosa do trânsito em tempo proveitoso, tempo de aprendizado, para que possamos investir e ganhar esse tempo para construir mais a nosso favor, e o seu gerenciamento é fundamental, porque muitas vezes, novas ideias, aprender novos conteúdos, se desenvolver e otimizar o tempo livre é uma questão de planejamento. (PATRÍCIO, 2008).

Dentre as diversas tarefas da secretária está a de organizar e planejar a agenda de compromissos dos executivos, o quê, com o aumento desenfreado do trânsito, principalmente em horários de grande tráfego, tem se tornado um desafio. Gradativamente temos visto situações nas quais já se deve mensurar um compromisso com base no tempo que se leva em um engarrafamento, por exemplo. (PEDROSO, 2011).

Com a modernidade das tecnologias, as secretárias, cada vez mais, vêm se atualizando e se adaptando com o uso de aplicativos desenvolvidos para as auxiliarem na organização de suas agendas. O aplicativo de trânsito chamado Waze, ajuda a alertar uma pessoa sobre o próximo evento e o melhor horário para locomover-se e chegar em tempo hábil. O sistema baseia-se nas condições do trânsito em tempo real disponibilizadas no navegador digital. Ele ainda ajuda a planejar o melhor horário para compromissos sem horário específico, dando opções de melhor horário para saída. Mesmo com todos os recursos que oferece, algumas pessoas não se adaptam ao Waze, então tem a opção do Google Maps, também, com informações em tempo real. Outro aplicativo com informações em tempo real é o Map Link

que é utilizado em 23 cidades do país, e tem opção de escolher a cidade ou as rodovias e, ainda, apresenta um mapa, no qual as ruas e rodovias são destacadas pelas cores verde e vermelho, sendo que o verde significa que o trânsito está bom e o vermelho, ruim. (_____, 2016).

Ao agendar compromissos é necessário, ainda, se observar o fator de segurança nas vias. Tanto o uso do cinto, respeitar os limites de velocidade, falar ao celular, ficar atento a quaisquer aproximações, travamento das portas, são situações às quais se deve ter atenção redobrada. Existem executivos que requerem até de locação de veículos blindados, o que já não é mais um item de luxo e, sim, uma forma de proteção para sua maior comodidade e segurança para se dirigir ao destino profissional. (TEIXEIRA, 2000, p. 40).

Outro meio de transporte bastante utilizado por executivos, principalmente em cidades como São Paulo, que o tempo perdido no trânsito pode fazer toda diferença na hora de fechar um negócio, é o helicóptero, que além da agilidade, ainda tem a seu favor a segurança oferecida. Muitos executivos possuem helicópteros para chegarem mais cedo também à empresa, o que torna mais fácil a organização de sua agenda por parte das secretárias. Outros locam os equipamentos somente para reuniões fora da empresa, então a secretária deve ter uma empresa aérea disponível para atender as demandas do executivo, e também precisa estar atenta para se o local da reunião do executivo tem heliporto ou não. (MENDONÇA, 2016).

3 METODOLOGIA

Este trabalho foi desenvolvido através de pesquisa bibliográfica qualitativa, trazendo opiniões de diversos autores para dialogarem no decorrer do texto.

Denzin e Lincoln (2006 apud AUGUSTO et al, 2013) dissertam que a origem da pesquisa qualitativa está na sociologia e na antropologia. Na sociologia, foi nas décadas de 1920 e 1930, durante o estudo da vida de grupos humanos. E na antropologia, no mesmo período, os estudiosos Evans-Pritchard, Radcliffe-Brow e Malinowski apresentaram metodologias para se fazer trabalho de campo.

Já para Vieira e Zouain (2005 apud AUGUSTO et al, 2013) a pesquisa qualitativa considera extremamente importantes as opiniões dos autores que dissertam sobre o assunto estudado. Por isso que esse tipo de pesquisa é mobilizado pela descrição detalhada de todas as características que abordam a pesquisa.

À luz de sua compreensão, Richardson (1999, p. 102 apud AUGUSTO et al, 2013) salienta que o alvo da pesquisa qualitativa não é somente coleta de opiniões, mas sim “o aprofundamento da compreensão de um fenômeno social por meio de entrevistas em profundidade e análises qualitativas da consciência articulada dos atores envolvidos no fenômeno”.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Podemos concluir que a profissão de secretária executiva passou, ao longo dos anos, por relevantes e progressivas mudanças, tendo começado como uma profissão operacional na década de 1950, e era bastante limitada em atender telefone, servir um café, anunciar visitantes, entre outras funções simples. Atualmente, a secretária é uma assessora/ gestora, que delega funções a diversos departamentos da empresa. Ela toma decisões, lidera outras áreas, e entende não só de seu setor, mas de tudo que está relacionado à empresa e, para isso, tem buscado capacitação também na área de gestão, pois uma boa secretária é proativa e deve gerir tão bem quanto outros gestores.

Dentro de tantas funções que exerce está a administração de agenda de executivos, assim como viagens. Para uma agenda bem organizada, deve-se levar em conta não só o tempo entre um compromisso e outro, mas também o tempo de deslocamento necessário entre eles. O tempo de deslocamento passou a ser um tema bastante complexo, uma vez que, com a melhora da economia brasileira, no início dos anos 2000, o poder aquisitivo do brasileiro também aumentou, proporcionando que mais pessoas adquirissem um automóvel, crescendo significativamente a frota de veículos nas vias brasileiras. Desta forma, perde-se muito tempo em trânsito, seja em transporte público ou particular, e um percurso de poucos km pode levar horas, o que prejudica muitos compromissos agendados. Ou seja, a secretária precisa estar atenta à evolução das tecnologias para usá-las a seu favor, fazendo download de aplicativos que facilitem seu trabalho com relação à influência do trânsito na agenda dos executivos.

Tendo em vista os aspectos apresentados, concluímos que o trânsito interfere no dia a dia das secretárias, não apenas no seu próprio ir e vir, mas está diretamente associado ao bom desempenho de suas tarefas, e que, qualquer falta de atenção em relação à logística de seus superiores, pode acarretar em prejuízos para a empresa.

REFERÊNCIAS

_____. *Waze passa a programar 'horário de saída' para compromissos em sua versão para iOS*. 16 de março de 2016. Disponível em: <<http://www.mobiltimes.com.br/16/03/2016/waze-passa-a-programar-horario-de-saida-para-compromissos-em-sua-versao-para-ios/436425/news.aspx>>. Acesso em 09/10/2017.

ALVES, Karina. *Dicas para aproveitar melhor o tempo no trânsito*. 21 de março de 2014 Disponível em: <<https://financasfemininas.uol.com.br/dicas-para-aproveitar-melhor-o-tempo-no-transito/>>. Acesso em: 12/10/2017.

AUGUSTO, Cleicle Albuquerque; SOUZA, José Paulo de; DELLAGNELO, Eloise Helena Livramento; CARIO, Silvio Antonio Ferraz. *Pesquisa Qualitativa: rigor metodológico no tratamento da teoria dos custos de transação em artigos apresentados nos congressos da Sober (2007-2011)*. Rev. Econ. Sociol. Rural vol.51 no.4 Brasília Oct./Dec. 2013. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-20032013000400007. Acesso em: 11/09/2018.

CARREIRA, Renan; BONATELLI, Circe. *Mobilidade urbana desafia grandes cidades brasileiras*. Disponível em: <http://www.dgabc.com.br/Noticia/182680/mobilidade-urbana-desafia-grandes-cidades-brasileiras>. Acesso em 11/10/2017.

D'ELIA, Maria Elizabete Silva; NEIVA, Edmea Garcia. *Secretária Executiva*. Col. Cursos IOB. 1. Ed. São Paulo: IOB, 2006, 206 p.

DURANTE, Daniela Giaretta; FÁVERO, Altair Alberto. *Gestão Secretarial: formação e atuação profissional*. Passo Fundo: UPF Editora. 2009.

FREIRE, Renato Teixeira de Sá. *Trânsito: um problema urbano*. 2011. Disponível em: <http://www.peu.poli.ufrj.br/arquivos/Monografias/Renato_Teixeira.pdf>. Acesso em: 09/10/2017.

GOMES, Mércia. *Mobilidade Urbana*. 29 de janeiro de 2016. Disponível em: <<http://portaldotransito.com.br/opiniao/normas-e-legislacao/mobilidade-urbana/>>. Acesso em: 13/10/2017.

LIENDO, Sandra; MAZULO, Roseli. *Secretária – Rotina Gerencial, Habilidades Comportamentais e Plano de Carreira*. 1. Ed. São Paulo: Senac São Paulo, 2010, 221 p.

MENDONÇA, Heloísa. El País Brasil. *São Paulo: a metrópole dos helicópteros*. Disponível em: https://brasil.elpais.com/brasil/2016/07/14/politica/1468519702_827813.html. Acesso em 11/10/2017.

OLIVEIRA, André de; RUIZ, José Mauro. *O árduo desafio de ir e vir na cidade do Rio de Janeiro*. 2011. Disponível em: <http://www.castelobranco.br/sistema/novoenfoco/files/13/artigos/15_AndreOliveira_ProfRui_z_VF.pdf>. Acesso em: 09/10/2017

PATRÍCIO, luís. *Por ano, brasileiro passa um mês inteiro no carro*. 29 de junho de 2008. Disponível em: <<https://transportehumano.wordpress.com/2008/06/29/por-ano-brasileiro-passa-um-mes-inteiro-no-carro/>>. Acesso em: 13/10/2017.

PEDROSO, Michele Tesser. *Planejando as atividades do dia*. 15 de junho de 2011. Disponível em: <<http://www.supersecretariaexecutiva.com.br/secretariado/planejando-as-atividades-do-dia>>. Acesso em: 14/10/2017.

ROCHA, André Ítalo. *Forte em carros populares, Volks é a montadora que mais perde na crise*. O Estado de S. Paulo. 21 de janeiro de 2016. Disponível em: <<http://economia.estadao.com.br/noticias/geral,forte-em-carros-populares--volks-e-a-montadora-que-mais-perde-na-crise,10000012944>>. Acesso em 10/10/2017.

TEIXEIRA, Ib. *Macroeconomia da Segurança*. Fevereiro de 2000. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rce/article/viewFile/32176/30985>> Acesso em: 13/10/2017.

VIEIRA, Maria Aparecida. *A Função Gerencial da Secretária Executiva*. Disponível em: <http://www.ucg.br/ucg/prograd/graduacao/home/secao.asp?id_secao=1723&id_unidade=18>. Acesso em: 16/11/12.