

As Práticas Sustentáveis nas Atividades Técnicas de Secretariado

Sustainable Practices in the Technical Activities of Secretariat

Cibelle da Silva Santiago¹, Edilma França da Silva² e Raul Vitor Oliveira Paes³

^{1,2}Universidade Federal da Paraíba, UFPB

³Universidade Federal do Pará, UFPA

Resumo

Entende-se que as atitudes sustentáveis são comportamentos que levam em consideração a preservação do meio ambiente, bem como a minimização da degradação ambiental provocada pelas organizações. Com isso, problematiza-se como o profissional de secretariado pode estar envolvido nesse contexto, já que ele desempenha atividades-meio de assessoria à organização. Nesse aspecto, este trabalho tem o objetivo de elencar práticas de sustentabilidade que podem ser desempenhadas nas atividades técnicas de Secretariado. Para tanto, os procedimentos metodológicos foram embasados na pesquisa bibliográfica e exploratória, sob a abordagem qualitativa. Os dados foram coletados através de questionário estruturado no *Google Forms* aos estudantes de Secretariado no período de 02 a 15 de maio de 2018, e analisados sob o método da análise de conteúdo. Os sujeitos da pesquisa são os que, naquele momento, estavam estagiando ou trabalhando, pois era necessário conhecer as suas atitudes de sustentabilidade que são realizadas no ambiente de trabalho. Como principal resultado, tem-se que os estudantes conhecem um pouco o termo sustentabilidade e os Rs de Sustentabilidade, o que contribui para terem atitudes mais sustentáveis e de preservação do meio ambiente. Conclui-se, portanto, que é possível ressignificar o arquivamento de documentos, o atendimento telefônico, o agendamento dos compromissos, o planejamento e organização de viagens, a organização de eventos e o gerenciamento de reuniões com práticas sustentáveis.

Palavras-chave: sustentabilidade, secretariado, técnicas secretariais, 4 Rs

Abstract

It is understood that sustainable attitudes are behavior that considers the preservation of the environment, as well as the minimization of environmental degradation caused by associations. Considering this scenario, it is problematized how the secretarial professional can be present in this context since they perform activities as a means of advising the organization. In this regard, this work aims to list sustainability practices that can be performed in the Secretariat technical activities. In order to achieve this goal, the methodological procedures were based on bibliographical and exploratory research, under the qualitative approach. The data were collected through the questionnaire structured in Google Forms for students of Secretariat from 02 to 15 May 2018, and under the method of content analysis. The research subjects are those who, at that time, were interning or working, as it was necessary to know their sustainability attitudes that are carried out in the work environment. As a main result, students have a little knowledge of the term sustainability and the Sustainability R's, which contributes to having more sustainable attitudes and preserving the environment. It is concluded, therefore, that it is possible to re-signify the filing of documents, the telephone service, the scheduling of appointments, the planning and organization of trips, the organization of events and the management of meetings with sustainable practices.

Keywords: sustainability, secretariat, secretarial techniques, 4 Rs.

A discussão em torno da sustentabilidade ambiental torna-se cada vez mais relevante, tendo em vista que os recursos naturais estão sendo utilizados desenfreadamente, gerando um desequilíbrio ambiental e prejudicando a sobrevivência das atuais e futuras gerações. Em decorrência aos danos causados ao meio ambiente ao longo dos anos, as empresas têm buscado influenciar seus colaboradores e clientes sobre a importância de como relacionar as demandas mercadológicas com a preservação dos recursos naturais.

A sustentabilidade empresarial tem por finalidade a inclusão do cuidado com o meio ambiente, a satisfação entre as partes interessadas e o melhoramento da imagem empresarial (Pimenta, 2010). Devido às mudanças que ocorreram em algumas organizações, algumas delas se dispuseram a sair da zona de conforto, passando a pensar e desenvolver programas e formas que geram medidas sustentáveis em sua cultura organizacional. Tais medidas são estruturadas com base na preservação do meio natural, de forma que os profissionais de secretariado também devem assumir a responsabilidade compartilhada e, dentro do possível, manter seu local de trabalho o mais sustentável possível.

O desempenho de algumas organizações no século XXI deixou de ser exclusivamente voltado à maximização do lucro, pois passou a valorizar também medidas e ações pautadas em valores de responsabilidade socioambiental (Andrade & Garbelini, 2015). As ações sustentáveis implementadas pelas organizações beneficiam não apenas o meio ambiente, mas também a valorização da imagem da empresa. Para tanto, muitas vezes, são inseridas medidas e práticas sustentáveis nas organizações, as quais estão relacionadas com os 4Rs da sustentabilidade (Repensar, Reduzir, Reutilizar, Reciclar). Nessa perspectiva, entende-se que as atitudes sustentáveis são comportamentos que devem ser exercitados diariamente, motivo pelo qual é salutar investigar se os estudantes, sujeitos desta pesquisa, se percebem como seres humanos que desempenham práticas em prol da sustentabilidade.

Nesse sentido, compreende-se que o profissional de secretariado também deve ter sua formação técnica ou superior ligada aos conhecimentos sobre como cuidar e preservar o meio ambiente. O secretário executivo é dotado de várias competências e habilidades em seu perfil profissional, por isso espera-se que ele possua “características de assessoria, capacidade de atuação junto aos gestores; empreendedorismo, criação e implantação de soluções que auxiliem o trabalho de toda a equipe; consultoria, identificando na cultura organizacional questões a serem melhoradas e apresentando maneiras de resolvê-las [...] Sabino e Rocha (2004 como citado em Goin & Lovizon, 2010, p. 8).

Esta pesquisa se justifica dadas as contribuições empíricas que os resultados podem dar, bem como contribuições teóricas já que os estudos envolvendo os secretários executivos no âmbito da sustentabilidade ambiental são exíguos. Justifica-se, ainda, a necessidade dessa pesquisa pela escassez de material científico produzido e publicado na área de secretariado que fundamentem as práticas secretariais guiadas pela sustentabilidade ambiental. Este trabalho, certamente, necessitará de estudos futuros que aprofundem a identificação de outros processos e procedimentos dentro das técnicas secretariais sob a ótica da sustentabilidade.

A atuação do profissional de Secretariado é interdisciplinar, pois ele é formado para assessorar o gestor independente do ramo econômico. É natural que alguns setores exigem secretários com cursos complementares

específicos, a fim de entenderem os termos técnicos e a dinâmica dessas outras profissões. Em alguns momentos, mediante a qualificação e capacitação comprovada do Secretário, eles deixam de ser assessores para serem gestores podendo influenciar a postura e o comportamento dos colegas de trabalho para adotarem práticas sustentáveis no próprio ambiente laboral, se o secretário for um profissional responsável pela sustentabilidade. Diante do exposto, e também sob a constante divulgação que a mídia vem alardeando em preservar o habitat natural do ser humano, e em como o mercado de trabalho está buscando por profissionais inovadores, competentes e sustentáveis, originou-se a seguinte questão de pesquisa: Quais as práticas de sustentabilidade que podem ser desempenhadas nas atividades técnicas de Secretariado? Nesse sentido, este trabalho tem por objetivo elencar práticas de sustentabilidade que podem ser desempenhadas nas atividades técnicas de Secretariado.

Os Rs da Sustentabilidade

A crescente abordagem da sustentabilidade ao longo dos anos incentivou o reconhecimento de sua relevância, ganhando destaque a cada dia. A sustentabilidade atrelada ao desenvolvimento se embasa na capacidade dos indivíduos suprirem suas necessidades, sem prejudicar a capacidade das futuras gerações manterem sua sobrevivência.

O desenvolvimento sustentável procura a melhoria da qualidade de vida de todos os habitantes do mundo sem aumentar o uso de recursos naturais além da capacidade da Terra. *[Portanto, requer]* ações distintas em cada região do mundo, os esforços para construir um modo de vida verdadeiramente sustentável *[visando]* a integração de ações (Mikhailova, 2004, p. 26 [grifo nosso]).

Em consonância, Borba e Otero (2009) atentam para a necessidade em manter novos padrões de produção e de consumo, reduzindo o impacto sobre o meio ambiente, revendo os valores e atitudes, como também um estilo de vida. Percebe-se que para obter a garantia de uma qualidade de vida requer uma mudança de comportamento do homem para com o meio ambiente, pois as atitudes que são tomadas hoje, acarretam a melhoria ou não de vida futuramente. Mas como se pode gerar essa garantia de vida futuramente? Essencialmente, é necessário ter consciência de seus atos, o que contribui com a sensibilização, gerando mudanças de hábitos e a adesão de atitudes sustentáveis no cotidiano, conduzindo a um caminho de garantia de vida melhor no futuro. As diversas discussões sobre o termo “desenvolvimento sustentável” abrem a questão de que é possível desenvolver sem destruir o meio ambiente (Barbosa, 2008, p. 6).

Ainda que se reconheça que mudar um comportamento que há tempos vem sendo executado pode ser inicialmente dificultoso, acredita-se que com esforço e dedicação gradativos essa mudança e inserção de atitudes sustentáveis aconteçam espontaneamente. As atitudes sustentáveis podem ou não estarem associadas aos Rs da sustentabilidade, visto que se espera por parte das pessoas a inserção de atividades sustentáveis além deles: Repensar, Reduzir, Reutilizar e Reciclar. Há algum tempo, os Rs da sustentabilidade visam o propósito de incentivar a todos da importância em adquirir novos hábitos no dia a dia, reduzindo os efeitos que contribui para a degradação ambiental. Logo, entende-se que os Rs da sustentabilidade são “ações práticas que, no dia a dia, podem propiciar

a redução do nosso impacto sobre o planeta, melhorando a vida atual e contribuindo com a qualidade de vida das próximas gerações” (Borba & Otero, 2009, p. 36).

As primeiras ações ocorreram em torno dos 3Rs da sustentabilidade, reduzir, reutilizar e reciclar. Consta no site do Ministério do Meio Ambiente que eles consistem na necessidade de prevenir e não gerar resíduos, adotando o consumo consciente, a fim de preservar os recursos naturais, e conter o desperdício. Cada vez mais surge a necessidade em mudar as ações humanas que o leve a buscar uma reeducação ambiental, assim como manter o meio ambiente saudável. Os 3Rs da sustentabilidade passaram, então, a ser 4Rs (Repensar, Reduzir, Reutilizar, Reciclar): Repensar: consiste em refletir sobre o ato do consumo próprio e o impacto que ele gera no meio ambiente. Reduzir: refere-se à redução do desperdício e a consumir menos produtos que contribui para a degradação ambiental. Reutilizar: significa dar uma nova utilidade a um determinado produto já usado, reaproveitando-o, evitando o acúmulo de lixo no ambiente. Reciclar: refere-se a transformar um produto usado na criação de outro.

A inserção de ações sustentáveis está sendo inserida nas organizações que perceberam a necessidade de suprir as exigências dos consumidores, *stakeholders*, preocupados com o andamento da degradação ambiental adaptando-se, assim, às mudanças mercadológicas. Exigindo dos profissionais, inclusive os profissionais de secretariado a se adaptarem para atuar nesse ambiente empresarial voltado a valores socioambientais.

As Atividades Técnicas Secretariais

O curso de secretariado executivo forma o profissional para atuar em diversas áreas. Independente da área em que o Secretário escolher para atuar, ele precisará conhecer e dominar algumas atividades que farão parte da sua rotina administrativa, as quais são conhecidas como técnicas secretariais. Sobre o aperfeiçoamento das técnicas secretariais os autores Paes e Mercês (2012) dizem que:

As próprias Técnicas Secretariais viram o seu conceito ser transformado, a partir do momento em que as mesmas não foram mais consideradas atividades bastante limitadas e de pouca expressão organizacional, mas sim como atribuições importantes na organização dos trabalhos empresariais e com grande descrição de seus métodos e processos (Paes & Mercês, 2012, p. 55).

As técnicas secretariais devem, ainda, permanecer se transformando, à medida em que novos processos surgem no ambiente organizacional. Como exemplo e em dado momento, uma ata de reunião era registrada com escrita manual em livros específicos para ata, chamados de Livro–Ata. Com os avanços tecnológicos, a ata passou a ser elaborada no computador, impressa e arquivada. Todavia, esse processo foi reinventado, de maneira que a ata em algumas empresas não precisa ser impressa e, sim, arquivada de forma eletrônica. Os tempos vão se passando e as atividades técnicas de Secretariado tendem a transformar-se e evoluir-se, exigindo que o Secretário se atualize e busque inovar e intraempreender novos processos secretariais.

Dessa forma, as atribuições estabelecidas aos profissionais de secretariado aumentam a necessidade da busca quanto às formas e ferramentas a serem adotadas para o cumprimento de suas atividades. Assim, as técnicas secretariais são as atividades que o secretário executivo desempenha diariamente em seu local de

trabalho e, certamente, exige-se deste profissional atenção, dedicação, habilidade e conhecimento quanto ao seu cumprimento. A seguir, será apresentada, resumidamente, cada técnica secretarial, que são: Gestão de arquivos e documentos, Gerenciamento de agendas, Atendimento ao público, Gestão de viagens, Organização/gestão de eventos e Gerenciamento de reuniões.

A gestão de arquivos e documentos se caracteriza por processos/atividades de produção, manuseio, gerenciamento, tramitação e acompanhamento de documentos físicos e eletrônicos, sendo necessária especial atenção do profissional da área secretarial, por conta da responsabilidade direta. A finalidade do arquivo é “servir a administração, repassando as informações e documentos que são necessários para o desenvolvimento das organizações, contribuindo na reconstrução ou escrevendo a história política, social e econômica de um país” (Coutinho, 2016, p. 16). Além disso, tarefas de protocolo e estruturação física também fazem parte do rol dessa competência.

Já o gerenciamento de agendas pode ser compreendido como uma das atividades/processos secretariais mais presentes, fazendo parte da competência secretarial da assessoria (Moreira, Rodrigues, Dalmau & Costa, 2020), contando com as atividades de criação e administração constante dos compromissos, tarefas e contatos do assessorado/cliente interno, com o propósito de lembrá-lo com antecedência e atendimento eficaz todas as demandas (Veiga, 2010). De posse das agendas, os secretários “se organizam, planejam e controlam compromissos, tarefas, reuniões ou pagamentos” (Neiva & D’Elia, 2009, p. 190), podendo ser encontrada em versões manuais e eletrônicas. Ou seja, a agenda é um instrumento que demanda necessária organização, com constantes atualizações e intensas trocas de informações entre o profissional de secretariado e o assessorado.

Enquanto isso, o atendimento ao público é caracterizado por processos de intermediação e realização de contatos com os públicos internos e externos das organizações, para atingimento de objetivos interpessoais e institucionais, podendo ser de modo presencial ou à distância (telefônico e virtual). É da responsabilidade do profissional de secretariado atender as ligações direcionadas ao setor e ao assessorado, além de efetuar contatos para os clientes, fornecedores e demais funcionários, de modo cuidadoso. Diante disso, em qualquer atendimento necessitará de “paciência, tolerância, atenção e comunicação” (Neiva & D’Elia, 2009, p. 190). O secretário representa a imagem da empresa, por isso ele deve atentar para fazer um bom atendimento independente de qual meio ou canal utilizado.

Já a gestão de viagens se caracteriza pelos processos de organização e planejamento de deslocamentos para outras localidades presenciais, incluindo agendamento de reservas, diárias, passagens, traslados, entre outras necessidades, organizados pelo profissional de secretariado ao assessorado/gestor, demandando intensa agilidade, organização e troca de informações, além de conhecimentos sobre culturas, costumes e idiomas, quando for o caso. Como parâmetro e orientação teórica, Natalense (1995 como citado em Cordeiro & Giotto, 2009, p. 2) já explicava esse ofício secretarial quando diz que “o secretário tem como funções o planejamento, a organização e o controle de seus trabalhos rotineiros, como reuniões, preparação de viagens, entre outras atividades da sua competência”.

Outra atividade/processo secretarial é a organização/gestão de eventos, que se compreende em processos/atividades de planejamento, organização, execução e avaliação de reuniões, encontros e acontecimentos coletivos, com fins e objetivos comuns aos envolvidos. Acrescentando-se o conceito de eventos, entende-se como um “Conjunto de ações previamente definidas que geram um acontecimento” Andrade (1999 como citado em Santiago, 2014, p. 17-18). O evento apresenta inúmeros fatores benéficos à empresa, pois tende a “divulgar a imagem da instituição, estabelecer relações com os clientes, fornecedores e público em geral” (Goin & Lovizon, 2010, p. 2). Dessa forma, “o profissional em secretariado é capacitado para desenvolver todas as fases do evento, sendo o responsável pela organização e planejamento de um evento, já que ele conhece todas as técnicas e é qualificado para sua execução” (Guimarães, 2015, p. 19).

Por fim, o gerenciamento de reuniões se enquadra como processos/atividades de encontros organizados de pessoas para finalidades grupais, que se encontram em um determinado local para debater, avaliar, fazer acordos, dialogar, entre outros, sobre um determinado assunto, permitindo os participantes dela, exporem suas opiniões, ideias, propostas etc., podendo ser presenciais ou virtuais. Atividades de agendamento, convocação de participantes, organização de materiais e estruturas, discussão da pauta com os órgãos superiores, acompanhamento e redação de atas são inerentes às práticas de reuniões organizadas pela área secretarial (Santos & Durante, 2010).

Metodologia

O procedimento metodológico desta pesquisa é de natureza aplicada, pois gerará conhecimentos que poderão ser aplicados no cotidiano empresarial e do profissional de secretariado. Quanto aos objetivos, a pesquisa é bibliográfica e exploratória, em que a pesquisa exploratória “[...] é realizada especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionais” (Gil, 2006, p. 43). Nesse aspecto, a exploração se dá pela temática da sustentabilidade ambiental atrelada às técnicas secretariais, pois, até o momento, tem sido uma abordagem pífia e exímia pelos pesquisadores e profissionais de secretariado executivo. A pesquisa bibliográfica amparou-se nas teorias relacionadas às técnicas secretariais e os Rs da sustentabilidade, a partir de materiais encontrados nas bases de dados da SciELO e em revistas especializadas da área de Secretariado Executivo.

Para alcançar o objetivo proposto, foi adotada a abordagem de pesquisa qualitativa, que visou analisar e compreender os dados adquiridos dos estudantes e profissionais atuantes como secretariado executivo. Dessa forma, “os pesquisadores que utilizam os métodos qualitativos buscam explicar o porquê das coisas, exprimindo o que convém ser feito, mas não quantificam os valores e as trocas simbólicas nem se submetem à prova de fatos [...] (Gerhardt & Silveira, 2009, p. 32)”. Com isso, analisaram-se as atitudes, as ações dos estudantes e profissionais através das suas atividades secretariais diárias que resultaram em comportamentos para a inclusão/manutenção da sustentabilidade ambiental em seu local de estágio/trabalho. Para consolidar o objetivo da pesquisa foi utilizado como instrumento de coleta de dados um questionário *on-line*, elaborado a partir da ferramenta do *Google*, o formulário *Google Forms*. Este questionário foi aplicado pessoalmente aos estudantes do Curso de Secretariado

Executivo Bilíngue da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), no período de 02 a 15 de maio de 2018. O público-alvo são os sujeitos que, naquele momento, estavam estagiando ou trabalhando, pois era necessário conhecer as suas atitudes de sustentabilidade que são realizadas no ambiente de trabalho.

De posse das respostas dos questionários, elas foram devidamente tabuladas e analisadas sob o método da análise de conteúdo, o qual possibilita uma maior compreensão dos resultados obtidos. Assim, a análise de conteúdo “compreende técnicas de pesquisa que permitem, de forma sistemática, a descrição das mensagens e das atitudes atreladas ao contexto da enunciação, bem como as inferências sobre os dados coletados” (Cavalcante, Calixto, & Pinheiro, 2014, p. 14).

Análise e Discussão dos Dados

Para a execução das análises dos resultados desta pesquisa, buscou-se nos estudantes do curso e da universidade em referência, verificar se eles contribuem para a sustentabilidade ambiental nas empresas em que trabalham ou estagiam. A partir disso, as universidades, por serem grandes construtoras de conhecimento e formadora de profissionais, contribuem muito com a responsabilidade social e ambiental (Reis & Bandos, 2012). Através do ensino superior os estudantes se capacitam para atuar em sua área, de modo que se entende que os estudantes de Secretariado também devem se qualificar e adquirir conhecimentos para preservar o meio ambiente. Então, entendendo que a universidade é o espaço de educação que deve formar o profissional com responsabilidade ambiental, perguntou-se se eles já ouviram falar no termo “sustentabilidade”.

A pesquisa identificou que 100% dos estudantes de secretariado entrevistados já ouviram falar em sustentabilidade. Tais fatores fizeram com que essa temática ganhasse destaque no meio mercadológico e nas mídias, o que reforça a necessidade de formar profissionais que tenham cuidado com o meio ambiente. Por isso, os profissionais de secretariado devem preparar-se para atuar e apoiar uma gestão voltada a valores socioambientais.

Acompanhando as tendências do mercado, o secretário executivo foi, ao longo do tempo, atendendo às exigências impostas e alterando seu perfil. Todavia, as ações por ele realizadas devem também contribuir para com o desenvolvimento da sociedade, para tanto, é importante que esse profissional conheça o processo de desenvolvimento econômico, responsável por alicerçar as práticas sustentáveis nas organizações (Santiago, Rocha, & Sanches, 2017, p. 165).

Nesse sentido, é dever do profissional de secretariado conhecer e inserir nas suas atividades laborais de secretariado práticas sustentáveis, visto que já está sendo “cobrado” por algumas organizações um desempenho profissional atrelado a questões ambientais. Minarelli (1995 como citado em Santiago *et al.*, 2017, p. 164) afirma que “o mercado de trabalho valoriza e dá preferência a profissionais com múltiplas habilidades e com iniciativas”. Para conhecer de que forma os sujeitos desta pesquisa desempenham práticas sustentáveis, perguntou-se como e quais as atividades de sustentabilidade que fazem parte do seu dia a dia. As respostas estão na Figura 1 e por ser uma questão aberta e não obrigatória, nem todos responderam, podendo corresponder aos estudantes que, outrora, não adotam nenhuma prática sustentável no cotidiano.

Figura 1*Práticas sustentáveis desenvolvidas pelos estudantes de secretariado executivo*

Práticas sustentáveis desenvolvidas pelos estudantes de secretariado executivo	
Escrever de lápis para reutilizar a agenda; evitar o desperdício de papel que leva ao desmatamento do meio ambiente.	Evitando empilhar e desperdiçar papéis ou arquivos que muitas vezes só ficam acumulados.
Sendo criativo.	Promover eventos, palestrar para conscientizar.
Reutilizando materiais com papel e muitos outros que são possíveis reutilizar no dia a dia da profissão.	Por ser um profissional multidisciplinar tem uma visão ampla, crítica, criando projeto de melhorias.
A economia de papel, a utilização de outros meios de comunicação sem a utilização de papel.	Utilizando de forma econômico utensílios que sejam fabricados com materiais sustentáveis
Economizando energia (apagando a luz ao sair do ambiente de trabalho) e entre outros.	Usar menos objetos descartáveis, usar computador ou celular até quebrar realmente etc.
Promover eventos, palestrar para conscientizar a população do qual é importante saber e praticar a sustentabilidade.	Reutilizando objetos em eventos, materiais de conteúdo, tentando conscientizar a sociedade, diminuir gastos, transformar coisas (objetos).
Adotarmos o uso de caneca em vez dos descartáveis, reduzir o uso de papel ou utilizá-los.	Reutilizando objetos em eventos, materiais de conteúdo, tentando conscientizar a sociedade, diminuir gastos, transformar coisas (objetos).
Substituir os copos descartáveis por canecas.	O cuidado com o uso de papeis, economia de energia e no descarte do lixo.
A prática no ambiente de convívio.	Utilizando mais os recursos tecnológicos do que os papeis. Como: agenda eletrônica.

Nota: Elaboração própria (2020).

De maneira objetiva, pode-se notar os esforços dos estudantes de secretariado em exemplificar como desempenham práticas sustentáveis a partir das atividades técnicas de secretariado. Algumas atitudes se repetem como, por exemplo, economizar papel, usar menos os descartáveis, o que permite vislumbrar que a falta de informação e conhecimento das práticas de sustentabilidade ideais devem ser implementadas pelos secretários. Todavia, as atividades acima descritas, potencializam os benefícios tanto para a organização com a redução de recursos financeiros, quanto para a natureza por diminuir o impacto negativo e a degradação do meio ambiente. A partir das respostas apresentadas na Figura 1, serão elencadas algumas práticas sustentáveis nas técnicas de secretariado, visando ressignificá-las sob a ótica da sustentabilidade ambiental.

Na **organização de arquivos**, é necessário que toda a documentação contida no arquivo físico seja devidamente organizada e conservada de forma correta, para facilitar sua consulta quando for demandado. O arquivo físico é o local específico para a guarda dos documentos elaborados ou recebidos pelas organizações, tanto privadas quanto públicas.

Figura 2*Práticas Sustentáveis na Organização de Arquivos*

R da Sustentabilidade	Prática Sustentável
Redução	Refere-se ao profissional de secretariado reduzir a quantidade de papel arquivada, ou seja, fazendo uma triagem se de fato o documento é relevante para ser arquivado.
Reutilização	É necessário verificar o ciclo de vida dos documentos para que possam ser eliminados corretamente, conforme estabelecido pela Tabela de Temporalidade. Com isso, haverá uma redução de papéis arquivados, de maneira que alguns deles poderão também ser reutilizados,

Nota: Elaboração própria (2020).

Há documentos que devido às informações sigilosas não podem ser reutilizados e, portanto, devem ser descartados corretamente. Para os documentos que podem ser reutilizados, cabe o secretário identificá-los com o intuito de *Reduzir* a quantidade de folha limpa utilizada. Existe, também, o **arquivamento virtual**, que além de contribuir para a preservação ambiental, possibilita a economia de espaço reservados para o arquivamento empresarial. A digitalização de documentos também facilitará sua consulta ou tramitação, pois ele poderá ser enviado eletronicamente sem a necessidade de imprimir. Subtende-se que a adoção deste processo de arquivamento contribui, significativamente, para dirimir o uso dos papéis com o uso do arquivo eletrônico, visto que esses papéis acabam sendo descartados diretamente no meio ambiente colaborando para a degradação ambiental.

Independentemente do tipo de **agendamento (físico ou digital)** exige-se do profissional de secretariado, constante atualização e organização de sua agenda, pois nela constam os compromissos de seu chefe. O agendamento físico embora se torne um resíduo sólido a ser descartado a cada final do ano letivo, ainda garante a acessibilidade das informações a qualquer tempo sem ter perdas por problemas tecnológicos. Nessa perspectiva, pode-se *reutilizar* as páginas que não foram usadas como papel-rascunho para fazer breves e rápidas anotações. Com isso, as agendas só serão descartadas quando não tiver mais nenhuma utilidade. Todavia, a agenda eletrônica diminui a geração deste resíduo sólido, evitando a aglomeração das antigas agendas utilizadas, visto que, anualmente, tem que utilizar uma nova agenda para atender a demanda de seu gestor. Além disso, pode-se estimular o uso de agenda, aplicativos no *smartphone*, *tablet*, ou editores de texto do notebook pessoal, além de cadernetas e papéis individuais para fazer anotações.

O **atendimento telefônico** é um dos meios que permite o cliente entrar em contato com a empresa, seja para buscar informações, fazer uma reclamação ou elogios, solicitar ou dar algum feedback. O telefone é uma ferramenta importante que estabelece uma comunicação indireta entre a empresa e o consumidor, vice e versa. Fatores como o tom de voz, clareza, paciência, cortesia entre outros devem ser considerados para que ocorra um bom atendimento.

Figura 3*Práticas Sustentáveis no Atendimento Telefônico*

R da Sustentabilidade	Prática Sustentável
Repensar	<i>Repensar</i> na necessidade real de se fazer uma ligação. Ao fazer esta análise, o secretário evitará realizar algumas ligações fazendo com que haja economia, garantindo a sustentabilidade econômica deste serviço na empresa.
Reduzir	<i>Reduzir</i> a quantidade e o tempo das ligações efetuadas. Essa redução causará economia financeira para a empresa, além de economizar o tempo gasto pelo secretário nas ligações, substituindo este contato telefônico por outras formas como, por exemplo, o e-mail ou aplicativos de celular.

Nota: Elaboração própria (2020).

A atividade de **organização de viagens** é a menos desempenhada pelos estudantes em seu local de estágio e/ou trabalho, que corresponderam a 13% dos respondentes. O profissional de secretariado, em algumas ocasiões é responsável por planejar a viagem do executivo desde a ida até o retorno. Todavia, ele deve articular essa viagem institucional se atendo aos detalhes que preservam o meio ambiente. Nesse aspecto, cabe o R da sustentabilidade *Repensar* sobre a hospedagem, buscando Eco Hotéis e medidas de compensação para emissão de gases CO₂. Ao fazer a reserva num hotel ou pousada, o secretário deve buscar informações sobre a existência da filosofia sustentável do hotel.

Há quatro eixos que devem ser seguidos em um destino sustentável: a redução do consumo e o uso eficiente de recursos naturais; preocupação com a inclusão social e com uma atuação ética; transparência para o consumidor e o trabalho de sensibilização com todos os envolvidos no setor, em uma proposta ativa de engajamento Revista Hotelnews (2013 como citado em Teixeira, 2014, p. 29).

Sobre isso, o secretário precisa conhecer alguns critérios que os hotéis precisam atender para serem certificados com base na Norma NBR 1540, a qual é referência para que empresários realizem auto avaliações sobre a sustentabilidade de seus empreendimentos e possa ser utilizada em processos de certificação. “Apesar de no Brasil ainda haver poucos hotéis e organizações de turismo certificados, o país tem investido em uma plataforma sólida para crescimento” (Teixeira, 2014, p. 36). Certamente, o secretário não dispõe de muitas opções para realizar a hospedagem do seu executivo num hotel com certificações ambientais. No entanto, é preciso ter o entendimento das informações que devem ser buscadas.

Além disso, o secretário deve tentar fazer a reserva do hotel/pousada mais próximo possível ao local do compromisso, para que evite longos deslocamentos e, por conseguinte, a emissão de gases do efeito estufa CO₂. Hoje em dia já existe site específico (<http://www.iniciativaverde.org.br/calculadora/index.php>), que possibilita o secretário colocará a quilometragem percorrida pelo executivo com táxis, transporte público, bicicletas e avião e será calculada a pegada de carbono pessoal, apresentando uma medida compensatória. Tal medida refere-se à plantação de árvores, anualmente, da Mata Atlântica em uma quantidade específica para compensar essas emissões. Por exemplo, se durante a viagem o executivo percorreu 300 km, será necessário ele plantar 2 árvores

para compensar a emissão dos gases por esses quilômetros rodados. Porém, as pessoas não podem plantar aleatoriamente qualquer tipo de planta em qualquer local. O site supracitado dispõe de uma equipe específica para fazer esse plantio, onde o indivíduo apenas pagará um determinado valor por essa prestação de serviços.

Na **organização de eventos** enquadra-se o “R” da sustentabilidade de *repensar* a forma de promover o evento da empresa, *reutilizar* materiais, objetos e matérias-primas utilizados em ações anteriores, e *reciclar* na medida do possível os resíduos sólidos, assim como utilizar materiais já reciclados como, por exemplo, papel officio reciclado e objetos de decoração. Para realizar um evento sustentável, primeiramente, deve rever cada processo, decisão e atitudes em prol da sustentabilidade ambiental.

Um evento que seja ecologicamente correto, economicamente viável, socialmente justo e culturalmente aceito, isto é, que busca sustentabilidade, deve levar em consideração, em seu processo de planejamento e realização, os impactos ambientais, desde a mensuração até a destinação dos resíduos gerados em sua realização, o consumo de energia elétrica e a neutralização das emissões de gás carbônico (CO₂), geradas durante o evento, por meio do plantio de árvores nativas (Santos, 2011, p. 200).

Para que o evento seja sustentável, é imprescindível atender as quatro áreas da sustentabilidade: econômica, social, cultural e ambiental. Santiago e Dias (2016) refletem a proposta sustentável ligada aos eventos no que se refere à sustentabilidade econômica, o evento deve garantir que todos os custos e despesas necessários para o planejamento, execução e encerramento do evento sejam supridos. O evento precisa se sustentar (financeiramente falando), por isso, é comum ser cobrado pela entrada dos participantes em troca da garantia do entretenimento. O evento culturalmente sustentável deve planejar um cenário que assegure os costumes e as crenças da localidade, pois é necessário asseverar a identidade cultural da sociedade que sedia o evento. Para isso, o evento pode fazer exposição de arte com atores locais, apresentação musical, teatro, assegurar a proteção dos valores patrimoniais, culturais etc. A sustentabilidade ambiental deve ser trabalhada no evento para minimizar os impactos causados, porém, as ações devem vir como prevenção e não como correção.

Nesta temática de evento sustentável é necessário que os organizadores de eventos detenham conhecimentos específicos sobre a prática sustentável neles, assim como dispor de recursos financeiros suficientes, pois a matéria-prima reciclada é mais onerosa por envolver um processo de fabricação diferenciado.

A atividade de **organização de reuniões** exige do Secretário deve tomar providências necessárias para planejar, executar e encerrar a reunião alcançando os objetivos propostos, de forma que existem algumas atividades que precisam ser executadas, antes, durante e depois da reunião, de forma sustentável.

Figura 04*Práticas Sustentáveis na Organização de Reuniões*

R da Sustentabilidade	Prática Sustentável
Reduzir	Antes da reunião começar, o secretário deve ligar os equipamentos ar-condicionado, luzes, datashow e computador, apenas, alguns minutos antes do horário previsto.
Repensar	Elaborar a pauta e enviá-la por e-mails aos convidados da reunião, a qual é o documento que reúne os assuntos a serem debatidos/apresentados na respectiva reunião. Além da pauta, o secretário também deve enviar, se possível, os relatórios e documentos pertinentes aos interessados por e-mail, evitando imprimi-los. A pauta deve ser disponibilizada aos participantes que não levaram impressa ou digital no seu celular smartphone ou tablet. Ao invés de imprimir várias pautas, o secretário poderá deixá-la projetada no telão através do aparelho de Datashow ou na televisão, se houver. Uso de materiais descartáveis para o consumo de água, café ou chá e para os coffees breaks. O secretário deve disponibilizar, se for possível, copos duráveis ao invés dos copos descartáveis para água e xícaras para café e chá. Para a contratação do serviço de coffee break, o secretário deve se antecipar e incluir na prestação do serviço a prataria para que os participantes não utilizem materiais descartáveis.
Reciclar	Se a empresa não dispor de copos e xícaras e, tampouco, puder contratá-los com a empresa do coffee break devido aos poucos recursos financeiros, o secretário deve providenciar uma lixeira para esses resíduos sólidos e, previamente, contatar instituições ou cooperativas que reciclem os materiais descartáveis, solicitando que façam a coleta após a reunião.
Reutilizar	Os papeis serão reutilizados, evitando usar papeis limpos como papel rascunho, os quais não poderão servir como documento oficial e, certamente, serão descartados. Quanto mais se consome papel, mais papeis poderão ser reservados para a reutilização.

Nota: Elaboração própria (2020).

Estas medidas de *reutilização* e *redução* permitem salvar as árvores que são extraídas ilegalmente do meio ambiente, para a fabricação de papel, sendo o papel ofício, o mais utilizado pelas pessoas no meio empresarial e doméstico. A extração de árvores legalmente também causa impacto sobre o meio ambiente, mas a extração legalmente permite compensar a área desmatada e o reflorestamento em outras localidades. O consumo desenfreado do papel é visível e frequente em vários lugares, principalmente nos setores administrativos empresariais, os quais são responsáveis pela elaboração de vários documentos administrativos, propiciando o desmatamento de árvores e, conseqüentemente, à poluição ambiental no planeta devido às queimadas ilegais.

Nos dias atuais a fabricação do papel extraído de árvores de reflorestamento vem ganhando espaço na indústria e comércio, pois evitam novos desmatamentos de árvores, reduzindo a quantidade de água e energia usada na fabricação do papel. É importante, então, que a empresa que busca ter uma gestão sustentável utilize o papel reciclado, pois ele foi fabricado a partir de papeis que já foram (re) utilizados e descartados junto às empresas específicas de reciclagem de papel. A cadeia produtiva para a fabricação do papel reciclado torna-se mais viável, econômica e ambientalmente falando. A partir disso, o profissional de secretariado precisa ter esses conhecimentos

a fim de auxiliar o gestor nas compras de materiais sustentáveis, amparando-se na Norma Internacional de Compras Sustentáveis ISO 20400.

Considerações Finais

Após a realização desta pesquisa, verificou-se que os estudantes e profissionais egressos do curso de Secretariado Executivo Bilíngue da UFPB contribuem para a sustentabilidade ambiental nas empresas que trabalham ou estagiam. A partir desta abordagem teórico-empírica, a pesquisa de campo encontrou nos sujeitos práticas sustentáveis que podem ser desempenhadas em cada técnica de secretariado.

No *Arquivamento de Documentos* sob a ótica da sustentabilidade ambiental é possível reduzir a quantidade de papel com os arquivos eletrônicos ou a reutilização do verso do papel. No *Atendimento Telefônico* é possível reduzir os gastos com ligações desnecessárias, repensando na necessidade real de se fazer uma ligação, portanto, fazendo um controle de ligações na empresa juntamente com seu gestor. No *Agendamento dos Compromissos* é possível reciclar os métodos de agendamentos, incluindo o uso da agenda eletrônica no cotidiano. No *Planejamento e Organização de Viagens* é possível repensar em hospedagem que tenham entre seus objetivos e missão voltados à preservação ambiental, procurando hotéis perto do compromisso para que se evitem gastos com transportes. Na *Organização de Eventos* é possível reduzir os gastos, realizando um evento sustentável, com materiais e objetos recicláveis para abrilhantar o evento. No *Gerenciamento de Reuniões* ligando os equipamentos necessários alguns minutos antes do horário previsto, repensando na real necessidade de utilizar papel e materiais descartáveis.

Em suma, percebe-se que cada atividade secretarial pode ser realizada sob uma atitude sustentável baseada na reutilização, redução, reciclagem e no modo de repensar as formas e os métodos em como desempenhar tais tarefas. Conclui-se, portanto, que cada objetivo proposto nesta pesquisa foi respondido com êxito. A sustentabilidade ambiental é o novo caminho da mudança no mercado de trabalho, por isso o profissional de secretariado executivo deve acreditar e se envolver nesta causa ambiental, refletindo sua postura no próprio local de trabalho, buscando novas maneiras para executar as técnicas secretariais sob um olhar diferenciado, além de atuar como um líder sustentável e pela sustentabilidade ambiental. Para isso, é necessário sair da inércia, deixar de achar que a defesa desta causa não lhe diz respeito, ou que suas atividades não geram tanto impacto negativo ao meio ambiente. A partir disso, fique em constante vigilância para verificar o que ainda pode ser reduzido, eliminado, repensado, reutilizado, além de tentar influenciar os demais colegas a se engajarem nesta luta em defesa do meio ambiente.

Espera-se que este trabalho sirva de referência teórica para que os estudantes e profissionais de secretariado elaborem novos estudos associando esta categoria profissional ao meio ambiente, a fim de colaborar com as organizações para a preservação do meio ambiente. Além disso, as contribuições empíricas deverão estimular a ressignificação de algumas atividades desempenhadas pelos Secretários Executivos, amparando-as sob a ótica da sustentabilidade ambiental. Por fim, sugere-se como agenda futura estudos que possam estabelecer indicadores de sustentabilidade para as atividades secretariais.

Referências

- Antunes, C. K. S., Arruda, A. S., & Sena, J. L. N. (2018). Técnicas Secretariais: um Estudo nos Subsistemas Secretariais. In: *Secretariado Executivo na UFPB: 10 anos Construindo Identidade Intelectual*. Mamanguape: Gráfica Editora FeF.
- Borba, M. P. & Otero, P. (2009). *Consumo Sustentável*. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo: 5 Elementos – Instituto de Educação e Pesquisa Ambiental, 2009. Recuperado em 11 outubro, 2017, de <https://goo.gl/bDhmgU>.
- Barbosa, G. S. (2008). O Desafio do Desenvolvimento Sustentável. *Revista Visões*. 4(1), Jan/Jun.
- Cavalcante, R. B., Calixto, P., & Pinheiro, M. M. K. (2014). Análise de Conteúdo: considerações gerais, relações com a pergunta de pesquisa, possibilidades e limitações do método. *Inf. & Soc. Est.*, João Pessoa, 24(1), 13-18.
- Consumo Sustentável: *Manual de educação*. (2005). Brasília: Consumers International/MMA/ MEC/IDEC.
- Cordeiro, R. L. de & Giotto, O. T. (2009). Competências Complementares: secretário executivo e administrador. *Secretariado Executivo Em Revist@*, 5(1). Recuperado em 11 outubro, 2016, de <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1776>
- Coutinho, E. (2016). *Proposta de gerenciamento eletrônico de documentos para a coordenação de estágio do curso de Secretariado Executivo Bilíngue da UFPB*. Mamanguape: UFPB.
- Gerhard, T. E. & Silveira, D. T. (2009). *Método de pesquisa*. Porto Alegre: Editora da UFRGS.
- Gil, A. C. (2006). *Métodos e técnicas de pesquisa social* (5a ed.). São Paulo: Atlas.
- Goin, A. & Lovizon, E. (2010). Organização de eventos: diferencial do secretariado. *Secretariado Executivo em Revist@*, Passo Fundo, 6(6), 3-8.
- Maia, F. L. & Oliveira, V. S. (2015). *Secretário em pauta: técnicas de assessoria e métodos de organização*. Curitiba: InterSaberes.
- Medeiros, J. B. & Hernandes, S. (2010). *Manual da Secretária: técnicas de trabalho*, (12a ed.). São Paulo: Atlas.
- Neiva, E. G. & D'Elia, M. E. S. (2009). *As novas competências do profissional de secretariado* (2a ed.). São Paulo: IOB.
- Mikhailova, I. (2004). Sustentabilidade: evolução dos conceitos teóricos e os problemas da mensuração prática. *Revista Economia e Desenvolvimento*, 0(16).
- Moreira, K., Rodrigues, L., Dalmau, M., & Costa, A. (2020). Metodologia para o desenvolvimento de competências secretariais no contexto da gestão universitária. *R. G. Secr., GESEC.*, 11(1), 151-175. doi: <https://doi.org/10.7769/gesec.v11i1.1043>
- Paes, R. V. O. & Mercês, F. M. das. (2012). A Evolução das Técnicas Secretariais e da Gestão Secretarial. *Anais do Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado*, Macapá, AP, Brasil, 5.
- Pimenta, H. C. D. (2010). *Sustentabilidade empresarial: práticas em cadeias produtivas*. Natal: IFRN Editora.
- Reis, Amanda L. & Bandos, M. F. C. (2012). A Responsabilidade Social de Instituições de Ensino Superior: Uma Reflexão Sistêmica Tendo em Vista o Desenvolvimento. *Revista Gestão & Conhecimento*, Edição Especial.

- Santos, M. D. (2011). Eventos verdes. In: Matias, M. (org.). *Planejamento, organização e sustentabilidade em eventos culturais, sociais e esportivos*. Barueri, SP: Manole.
- Santos, M. E. M. dos & Durante, D. G. (2010). Profissão de Secretariado: enfoque na atuação estratégica. *Anais do Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo*, Toledo, PR, Brasil, 1.
- Santiago, C. da S. (2014). *Gestão para sustentabilidade em eventos: uma análise na atuação das empresas organizadoras de eventos da região metropolitana do Recife, na dimensão ambiental*. Dissertação de Mestrado (Mestrado Profissional em Gestão do Desenvolvimento Local Sustentável). Recife: Universidade de Pernambuco.
- Santiago, C. da S. & DIAS, S. (2016). A Formação de Secretários Executivos Ambientalistas: A Prática Na Organização De Eventos Sustentáveis. *Anais do Encontro Nacional dos Estudantes de Secretariado*, Florianópolis, SC, Brasil, 8.
- Teixeira, M. A. (2014). *Gestão Hoteleira Sustentável: um estudo com os meios de hospedagem do município de Tamandaré, litoral sul do estado de Pernambuco, Brasil*. Dissertação de Mestrado (Mestrado Profissional em Gestão do Desenvolvimento Local Sustentável). Recife: Universidade de Pernambuco.
- Veiga, D. R. (2010). *Guia de secretariado: técnicas e comportamento* (3a ed.). São Paulo: Érica.
-