

COMO A COMUNICAÇÃO E O ATENDIMENTO AO CLIENTE PODEM SER FERRAMENTAS IMPORTANTES PARA A SECRETÁRIA EXECUTIVA

AS COMMUNICATION AND CUSTOMER SERVICE CAN BE IMPORTANT TOOL FOR EXECUTIVE SECRETARY

¹SANTOS, B. D.; ²FERNANDES, C. P.

^{1e2}Departamento de Administração de Empresas - Faculdades Integradas de Ourinhos - FIO/FEMM

RESUMO

O profissional de secretariado executivo tem um papel fundamental dentro das organizações, com um forte potencial em gerenciamento, comunicação, análise e solução de problemas, assim esse trabalho teve como objetivo mostrar que o mercado está pedindo mais ética e atitude na execução de seu papel. O profissional tem que inovar sempre, sendo criativo e capaz de lidar com situações novas, sentindo-se motivado com o que faz, sendo estrategista, procurando buscar equilíbrio emocional e evitando comportamentos que manifestem insegurança. É importante demonstrar um bom relacionamento, atendendo a todos com bom humor. A comunicação é indispensável em toda atividade, levando a um forte diferencial competitivo nos dias de hoje, desenvolvendo as atividades com eficácia, para que possa atender os clientes internos e externos. Sendo assim, o estudo deixou claro que o atendimento nos dias de hoje tem sido um forte diferencial competitivo, demonstrando lealdade, confiabilidade e bom senso, assim podem ser verificados e avaliados as condições de preparo e a comunicação utilizada pela secretária executiva no atendimento ao cliente. Lembrando sempre que os clientes estão cada vez mais exigentes em relação a fatores como atendimento, qualidade dos produtos, serviços e preço.

Palavras-chave: Secretária executiva, comunicação, atendimento ao cliente.

ABSTRACT

Professional Executive Secretariat has a key role within organizations, with strong potential in management, communication, analysis and troubleshooting, so this study aimed to show that the market is asking for more ethics and attitude in performing their role. The professional has to continuously innovate, being creative and able to deal with new situations, feeling motivated to do that, being a strategist, aiming to seek emotional balance and avoiding behaviors that manifest insecurity. It is important to establish a good relationship, meeting all with good humor. Communication is essential in all activities, leading to a strong competitive edge today, the activities with effectiveness, so you can meet the internal and external customers. Thus, the study made it clear that the attendance at today has been a strong competitive edge, demonstrating loyalty, reliability and good sense, so they can be verified and assessed the conditions of preparation and communication used by the executive secretary in customer service. Remembering that customers are increasingly demanding in relation to factors such as customer service, product quality, service and price.

Keywords: Executive secretary, communication, customer Service.

INTRODUÇÃO

O profissional de secretariado executivo tem um papel fundamental dentro das empresas, não é só anotar recados, atender telefone, marcar e desmarcar compromissos, tendo um forte potencial em gerenciamento, comunicação, análise e solução de problemas, sempre com ética.

O mercado está pedindo mais atitude do profissional, referindo a tudo, inclusive na hora de buscar atualização profissional, buscando desenvolver suas competências para enfrentar desafios. Assim podem ser verificados e avaliados as condições de preparo e a comunicação utilizada pela secretária executiva no atendimento ao cliente.

Analisando a comunicação como um diferencial, uma vez que, em sua atuação profissional, seja ela moldada por qualquer uma das áreas de formação esta intimamente relacionada com sua correta utilização deve estar fundamentada na informação adequada e eficiente.

A secretária é a primeira imagem que se apresenta na empresa, a primeira impressão é a que fica, assim dependendo do atendimento oferecido, pode com certeza interferir na negociação da organização, por isso um ótimo atendimento trará boa imagem para a empresa e novos clientes ou que esses clientes voltem sempre.

Esse artigo objetivou evidenciar, através de pesquisas bibliográficas, o papel da secretária executiva é administrar uma nova competência de aprendizagem e de tratamento conceitual, capacidade de autogerenciamento, de assimilação de novas informações, habilidade diferenciada e flexibilidade, desenvolvendo as atividades com eficácia, para que possa atender os clientes internos e externos.

DEFININDO O CARGO E O PERFIL DE UMA SECRETARIA EXECUTIVO

De acordo com a OIT (Organização Internacional de Ocupação do Trabalho), a secretária executiva trabalha nas mais variadas atividades econômicas da indústria, comércio, serviços e administração pública, como assalariada com carteira assinada. Atuam de forma individual ou em equipe, em ambientes fechados e em horários diurnos. Assessoram chefias, atendendo a um ou mais diretores ou área (CBO, 2002).

É confortável manter-se em situações conhecidas, mas também se tem conhecimento de que as mudanças alimentam o crescimento, pois ao olhar

para dentro de si a pessoa observa o que está acontecendo e pode se auto descobrir. (AZEVEDO; COSTA, 2000, p. 111).

O profissional de secretariado executivo deve se sentir motivado com o que faz, ser estrategista, com a possibilidade de rever posições e aceitar que talvez o outro possa ter razão. Procurando buscar equilíbrio emocional e evitando comportamentos que manifestem insegurança, não se deixando abater pelo medo de fracasso.

Como citado no artigo de Rêgo (2006), a autora Marques diz: “Você nunca enfrentará um problema que não esteja carregado de oportunidades. Então, não se intimide diante dos obstáculos, pois eles foram criados para fortalecer seus ideais”.

Segundo Carvalho (1998) o perfil e atribuições do profissional de secretariado executivo, são complexos e não se restringem a atividades rotineiras de um escritório, mas sim esta interligada com toda a organização. O trabalho administrativo que cada secretária tem de realizar, pode ser muito diferente de um para outro, dependendo da área de atividade da empresa em que esteja enquadrado, uma vez que cada setor tem as suas próprias características.

Ainda de acordo com o autor, atualmente, a secretária executiva é uma assessora executiva e administradora de informações que assessora a direção ou chefia a processar e organizar informações, possuindo habilidade de assumir responsabilidades sem supervisão direta, iniciativa e autonomia para tomar decisões e solucionar problemas, apresentando confiabilidade, espírito de equipe, ética, criatividade.

Como diz Garcia (2000, p. 102): “[...] a secretária deve se conhecer e se auto-avaliar, para saber seus pontos positivos e negativos. Dessa forma ela terá condições de usufruir suas qualidades e amenizar defeitos”.

Tendo consciência de seu perfil profissional, ousando mudar características, deve sentir emoção, em cada ato, cada decisão, é necessária inovar sempre e ocupar o seu espaço no mercado de trabalho, ou seja, deve procurar sempre novas idéias e estar sempre atento com o que mercado esta pedindo. A secretária é a primeira imagem que se apresenta da empresa e do seu superior. A impressão que recebam num primeiro contato dependerá, muitas vezes, da eficácia com que a secretária se exprima.

A postura é relativa ao modo como se apresenta no ambiente de trabalho. Sendo roupas limpas, bem passadas e discretas, cabelos bem penteados, unhas

limpas, sapatos limpos, perfumes sem exagero, maquiagem leve. Ou seja, a roupa não pode ser transparente, curta, com decote, penteado ousado, evitando unhas pintadas em cores escuras, excesso de maquiagem. A regra é simples, estar sempre elegante e nada de exageros (RÊGO, 2007).

Um secretário é um parceiro imediato de um centro de gestão, com um conhecimento perfeito das atividades de seu chefe e do setor no qual atua, além de estarem capacitados a assumir em certas áreas de trabalho desenvolvidas por seus chefes. (RÊGO, 2007).

Ressaltando que o profissional de secretária executiva é polivalente e multifuncional, característica fundamental nos dias de hoje, e que fazem a grande diferença no perfil profissional. Podendo ser exigido do profissional que administrem uma nova competência de aprendizagem e de tratamento conceitual, habilidades diferenciadas, de assimilação de novas informações, capacidade de autogerenciamento.

Manter um bom relacionamento e *networking* (é estabelecer uma rede de relacionamentos com um grupo de pessoas que poderão exercer influência positiva em sua carreira), é uma ótima ferramenta na execução de suas tarefas, criando hábitos de elogiar, agradecer, atender a todos, sempre com bom humor.

De acordo com Rêgo (2007), o profissional em secretariado tem que ser criativo, com objetivos já existentes em maneiras diferentes para novos propósitos, assim gerando novidades, com idéias e soluções para resolver os problemas e desafios do dia a dia, buscando atualização sempre de acordo com os avanços tecnológicos e o mercado.

Com a criatividade o profissional é capaz de lidar com situações novas a cada instante, de tomar decisões quando necessário. Com isso pode ser mais explorado sempre, tentando e errando nos processos criativos, que reconsiderar os medos de errar, ou seja, com os erros e acertos pode ser ampliado o potencial do profissional.

É a criatividade que potencializa a inteligência inaugurando novas maneiras de pensar o mesmo e às vezes, velho problema. Ser criativo é estar mais à vontade no mundo, mais rico de recursos pessoais. É estar mais vivo e motivado. É resgatar a auto-estima. Surpreender-se consigo próprio. É humanizar-se. (MONTEIRO, 1998).

A secretária deverá ser a verdadeira memória do seu superior, tanto dos compromissos internos ou externos. Lembrar pontualmente à hora exata das

entrevistas, preparar as chamadas para as pessoas consideradas necessárias e no momento oportuno, etc.

O mercado está exigindo mais atitude do profissional buscando atualização profissional, e projetar o seu futuro de acordo com as expectativas da organização ou do mercado.

COMPETÊNCIAS E ÉTICA DO PROFISSIONAL SECRETÁRIA EXECUTIVA

As empresas dependem do desempenho de cada indivíduo que faz parte dela, é importante um bom relacionamento, possuindo um estado de espírito contagiante, para que a outra pessoa não interprete mal, assim o profissional com esse requisito tem sempre uma vaga no mercado de trabalho.

O novo conceito de competência diz que competência é um conjunto de características que já nascem com o indivíduo, mas não facilmente percebidas [...] Não seria nem preciso dizer que, nos dias de hoje, aquele que não conhece sua própria competência terá inúmeras dificuldades de colocar-se em um mercado de trabalho cada vez mais exigente (GARCIA; D'ELIA, 2005, p. 48).

Uma competência indispensável à secretária executiva é o gerenciamento das emoções, onde pode se fornecer informações valiosas sobre si mesmo em diversas situações vivenciadas. Tem que conhecer a si próprio e compreender o que quer realmente, assim, é quando as pessoas aceitam e compreende o seu mundo, ela se torna mais compreensiva e tolerante com o comportamento dos outros (MEDEIROS; HERNANDES, 1999, p. 20).

Atualmente, é preciso que o profissional tenha conhecimento em outros idiomas, saber pelo menos uma língua diferente a da falada. As empresas estão necessitando de pessoas qualificadas em línguas estrangeiras, devido à função de exportar mercadorias ou até mesmos programas, sistemas usados pela empresa.

Como diz Ferreira (1986), competência é quem aprecia e julgam pleitos ou questões, qualidade de quem é capaz de apreciar e resolver certos assuntos, fazer determinadas coisas, habilidade, luta.

A economia global mudou, as empresas mudaram e o emprego também. As formas de trabalho adquirem novas feições e o emprego passa por redefinições profundas. O emprego ainda é uma necessidade dos empregadores e empregados. Mas, deixou de ser sinônimo de segurança. Ter segurança profissional, hoje é mais do que ter emprego e salário. É ter a possibilidade, a condição de conseguir trabalho e remuneração,

independentemente da idade e de estar ou não empregado. (MINARELLI, 1995, p. 52).

Para que exista qualificação e competência, é preciso que tenha empatia, presente nas competências comportamentais como descrição, sigilo e lealdade, para que haja entendimento com outras pessoas. Devem estar sempre atentos às normas que orientam o seu desempenho e o seu comportamento, com o seu código de ética e a política da empresa em que atua.

Empatia nada mais é a tendência para sentir o que sentiria caso se estivesse na situação e circunstância experimentada por outra pessoa (FERREIRA, 1986).

A ética é indispensável ao profissional de secretariado, agindo de acordo com valores morais de honestidade e integridade. Assim as pessoas e as empresas trabalham em clima confiança, promovendo o bem estar de todos os que trabalham na empresa. Faz com que o profissional respeite seu semelhante (GRUPO DE LIDERANÇA, 2008).

Ética, hoje, é valor agregado, cobrança de mercado, exigência de qualidade, garantia de produto e serviço, sobrevivência e possibilidade de futuro das empresas. Portanto não estamos tratando sobre algo "virtual", mas sobre tema de cotidiana análise crítica por mentes exigentes e numerosas em todo o planeta. (RÊGO, 2006).

O instrumento que melhor explica, direciona a correta atuação do profissional de secretariado é o Código de Ética publicado no diário oficial da União de 7 de julho de 1989. É o código que estabelece diretrizes para um nível digno de conduta profissional, orientando o comportamento das pessoas na sociedade (SCORSIN, 2010).

Segundo o Código de Ética de 1989 constituem-se deveres fundamentais da secretária: zelar pelo prestígio e responsabilidade de sua profissão, obedecendo aos preceitos morais e legais. Para estabelecer um bom ambiente, é preciso manter bons relacionamentos e uma boa rede de contato (FE, 2007).

A profissão é considerada como um bem valioso e não como uma brincadeira ou passatempo, agir sempre como profissional desde o primeiro momento em que escolhe a profissão, procurar fazer sempre o que gosta, o com isso trazendo motivação e satisfação com o trabalho exercido.

COMUNICAÇÃO

Comunicação nada mais é o processo de transmitir idéias ou pensamentos, com a finalidade de promover o entendimento das pessoas que recebe, com o objetivo de afetar o comportamento das pessoas, é visto como intermediador do processo e esses são alimentados pela informação (FERREIRA, 1986).

O sucesso da secretária executiva dependerá do seu grau de comunicação, sabendo ouvir, falar numa tonalidade compreensível. A comunicação é indispensável à atividade humana e depende essencialmente da habilidade dos indivíduos se comunicarem (RÊGO, 2007).

A comunicação no século XXI deve ser concebida de forma holística, sendo uma ferramenta estratégica de suporte administrativo para quaisquer setores da empresa. É esta comunicação a maior aliada à ausência de erros e conflitos empresariais considerada em extinção. A responsabilidade por oferecer uma boa informação e instrução de ação deve ser incorporada e homogênea, por todos os funcionários de uma organização, instituição ou corporação. (MEDEIROS, 2009).

Segundo a idéia de Minarelli (1995), na comunicação interna, a secretária faz a ligação entre o seu superior e qualquer outra pessoa da empresa. Ao mesmo tempo, desempenha um papel importante no âmbito das comunicações com o exterior como: clientes, fornecedores, instituições privadas e oficiais, etc.

Com a evolução da tecnologia, aumentou os meios de comunicação, permitindo o acesso às informações de forma mais rápida, é importante combinar inovação e informação. Sendo assim, o ponto fundamental para a transmissão das informações de um setor ao outro. Com as novas tecnologias é garantir a capacidade de gerarem, elas próprias, bases de dados que poderão ser depois utilizadas como fonte de informação.

Comunicar muitas vezes não é fácil, porque se necessita de mecanismos para isso, seja por papel, por e-mail, por telefone ou mesmo pessoalmente. A comunicação pode gerar transtornos quando não atinge seu objetivo, que é a transmissão exata da informação. (BÍSCOLI; LOTTE, 2006, p. 165).

A importância de haver uma comunicação eficiente dentro da empresa deve ser um meio privilegiado para resolver problemas entre pessoas e grupos, diminuindo e solucionando conflitos e tensões. Sendo necessário estabelecer uma relação em que as ações, pensamentos e intenções do emissor desencadeiem uma resposta ao receptor.

A informação em papel ou escrita ainda é a forma mais eficiente de decisões dentro das organizações, torna a informação oficial quando dispõe de assinatura do emissor, servindo, dessa forma, como instrumento essencial nas tomadas de decisão do administrador. É fundamental, coletar dados, organizar e ordenar, aos quais formará valiosas informações (RÊGO, 2007).

Uma estratégia de comunicação e comprometimento é necessária consistência à sua trajetória, encontrada no dia-a-dia, buscando a excelência constantemente, assim transmitindo adequadamente as informações necessárias para não haja mal entendimento (ROTONDARO, 2002).

ATENDIMENTO AO CLIENTE

O atendimento é um forte diferencial competitivo nos dias de hoje, não deve apenas recepcionar, é necessário ir além, tentar solucionar seus problemas, atender bem as pessoas, é antecipar suas necessidades (GERSON, 2001).

A primeira impressão é o que conta, quando se atende bem, com um bom humor, educação, sincero, verdadeiro, com objetivos claros, mesmo não sendo o que procura, o cliente irá levar os produtos e voltará sempre. O profissional de secretariado tem que conhecer os objetivos da organização, desenvolver as atividades com eficácia, para que possa atender os clientes internos e externos (CARVALHO, 2007).

[...] internas ou externas, levanta-se o perfil do contribuinte, e as competências que deveria possuir na área de comunicação. Trabalham-se os pontos falhos e potencializam-se as habilidades comunicativas existentes em cada indivíduo, que muitas vezes não são valorizadas no cotidiano sistêmico em que este está inserido (MEDEIROS, 2009).

Ainda de acordo com o autor, a comunicação é a principal ferramenta no atendimento ao cliente, sendo clientes internos ou externos. Esta ferramenta faz com que o profissional valorize suas habilidades comunicativas, satisfazendo seu cliente a todo o momento.

De acordo com Rêgo (2007), os clientes internos são pessoas de dentro da organização, a secretária executiva tem a responsabilidade de assessorar e dar suporte para a equipe com quem trabalha, identificando as expectativas e as necessidades da equipe, executando e garantindo a satisfação. Já os clientes

externos, são as pessoas de fora da empresa, clientes, fornecedores, o atendimento tem que ser o mesmo, apesar dos objetivos serem diferentes.

O profissional de secretaria executiva, precisa trabalhar harmoniosamente com os clientes internos e externos, procurando não fazer distinção de qualquer espécie, demonstrando lealdade, confiabilidade e bom senso. Uma das principais qualidades é a capacidade de relacionar-se com os outros, sendo supervisores, colaboradores e visitantes. (MEDEIROS; HERNANDES, 1999, p. 17).

A atual secretária está apta do processo de globalização: atuam como o elo entre clientes internos e externos, parceiros, fornecedores; gerencia informações; administra processos de trabalho; prepara e organiza sua rotina e do executivo, para que soluções e decisões sejam tomadas com qualidade. (GARCIA; D'ELIA, 2005, p. 113).

Para um bom atendimento é preciso fazer com que o cliente perceba ou sinta que empresa esteja preocupada em resolver seus problemas. Procurando estar sempre atento aos produtos vendidos pela empresa, mostrando interesse, perguntando e dando opiniões, assim quando houver algum problema sabe para quem encaminhar, ou até mesmo solucionar.

Segundo Alves (2004), para que exista satisfação é preciso conquistar a sua confiança, é indispensável que haja honestidade entre as partes. O atendimento é muito complexo, é de extrema importância que conheça bem o segmento social, para que possa atingir um nível de expectativa do cliente.

Manter a fidelidade com os clientes é garantir o seu lugar no futuro, ouvir por meio de instrumentos adequados e confiáveis é uma estratégia eficiente, assim solucionado os problemas ou até reverter uma experiência negativa, é um conjunto de iniciativas permanentes para tratar o cliente como se fosse uma pessoa especial, envolvendo-se com suas necessidades e expectativas. Os clientes estão cada vez mais exigentes em relação a fatores como preço, atendimento, qualidade dos produtos e serviços (ATENDIMENTO ..., 2002).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O mercado está pedindo mais ética e atitude na execução de seu papel, inovando sempre, sendo criativo e capaz de lidar com situações novas. O atendimento com um forte diferencial competitivo, demonstrando lealdade, confiabilidade e bom senso, assim podem ser verificado e avaliado as condições de

preparo e a comunicação utilizada pela secretaria executiva no atendimento ao cliente.

As organizações estão procurando profissionais multifuncionais, que tenham conhecimento em outras línguas e que estejam sempre atualizados e preparados a lidar com a diversidade. Tendo a comunicação como principal atividade, levando a um forte diferencial competitivo nos dias de hoje, desenvolvendo as atividades com eficiência, para que possa atender os clientes internos e externos. Por isso tem que inovar, ousando investir no desenvolvimento de sua competência.

No entanto, a secretaria executiva tem que ser transparente, ágil e flexível nas tomadas de decisão para que possa atender os clientes internos e externos, considerando sua responsabilidade como um bem valioso e não como brincadeira ou passatempo, agir sempre como profissional desde o primeiro momento em que escolhe a profissão.

REFERÊNCIAS

ALVES, J. B. **Gestão de clientes**: a arte de conquistar e manutenção do cliente. Rio de Janeiro, 2004.

ATENDIMENTO ao cliente. (2002). A importância de ouvir o cliente. Disponível em: <<http://www.secretariando.com.br/diversos/diversos-01.htm>>. Acesso em: 01 set. 2010.

AZEVEDO, I.; COSTA, S. I. **Secretária um guia prático**. 5. ed. São Paulo: SENAC, 2000.

BÍSCOLI, F. R. V.; LOTTE, R. I. (2006). Reflexões teóricas sobre a importância da comunicação na profissão de secretariado executivo. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/91/300>>. Acesso em: 28 ago. 2010.

CARVALHO, A. P. (2007). **Manual do secretario executivo**. São Paulo: D`Livros, 1998.

CARVALHO, M. A. Excelência no atendimento ao cliente - Parte II. Disponível em: <<http://pt.shvoong.com/humanities/1640866-excel%C3%Aancia-atendimento-ao-cliente-parte/>>. Acesso em: 17 ago. 2010.

CBO. (2002). Classificação Brasileira de Ocupações. Disponível em: <<http://www.sinesp.com.br/index.php/secretariasos/legisl-secret/80-cbo-classificacao-brasileira-de-ocupacoes>>. Acesso em: 25 ago. 2010.

FE, F. É. (2007). Código de ética profissional das secretárias brasileiras. Disponível em: <<http://www.eticus.com/documentacao.php?tema=3&doc=261>>. Acesso em: 20 ago. 2010.

FERREIRA, A. B. H. **Novo dicionário da língua portuguesa**. 2. ed. Rio de Janeiro: Fronteira, 1986.

GARCIA, E.; D'ELIA, M. E. S. **Secretária executiva**. São Paulo: IOB. Thomson, 2005.

GARCIA, E. V. **Noções fundamentais para a secretaria**. São Paulo: Simmus, 2000.

GERSON, R. F. **A excelência no atendimento a clientes: Mantendo seus clientes por toda vida: programa para manter seus clientes**. Rio de Janeiro: Qualitymarck, 2001.

GRUPO DE LIDERANÇA. (2008). A ética e o profissional de secretariado. Disponível em: <<http://www.blogger.com/feeds/1621271889573191433/posts/default>>. Acesso em: 17 ago. 2010.

MEDEIROS, J. B.; HERNANDES, S. **Manual da secretária: Técnicas de trabalho**. São Paulo: Atlas, 1999.

MEDEIROS, R. (2009). Importância da comunicação eficaz no século XXI. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/importancia-da-comunicacao-eficaz-no-seculo-xxi/23132/>>. Acesso em: 05 ago. 2010.

MICHELETTI, C. (2002). As atuais expectativas e exigências do mercado de trabalho para as secretárias. Disponível em: <<http://www.secretariando.com.br/diversos/diversos-12.htm>>. Acesso em: 01 set. 2010.

MINARELLI, J. A. **Empregabilidade: Como ter trabalho e remuneração sempre**. 21. ed. São Paulo: Gente, 1995.

MONTEIRO, L. G. (1998). Criatividade, alavanca para o crescimento organizacional. Disponível em: <<http://www.guiarh.com.br/PAG21K.html>>. Acesso em: 15 ago. 2010.

RÊGO, C. C. A. B. (2006). Ética e gerenciamento das emoções: saberes essenciais ao sucesso do secretário executivo. Disponível em: <<http://www.artigos.com/artigos/humanas/sucesso-e-motivacao/etica-e-gerenciamento-das-emocoes:-saberes-essenciais-ao-sucesso-do-secretario-executivo-904/artigo/>>. Acesso em: 12 ago. 2010.

RÊGO, C. C. A. B. (2007). Secretário executivo: o que você pode fazer de valioso para ser cobiçado pelo mercado de trabalho?. Disponível em: <<http://www.artigos.com/artigos/humanas/educacao/secretario-executivo:-o-que-voce-pode-fazer-de-valioso-para-ser-cobicado-pelo-mercado-de-trabalho?-1302/artigo/#rev-322>>. Acesso em: 10 ago. 2010.

ROTONDARO, R. (2002). Inspire-se nos modelos de excelência como escolher modelos de executivos vencedores para alavancar meu sucesso pessoal?. Disponível em: <<http://www.secretariando.com.br/diversos/diversos-13.htm>>. Acesso em: 01 set. 2010.

SCORSIN, Â. (2010). Código de ética do profissional de secretariado. Disponível em: <<http://assessoraexecutiva.wordpress.com/2010/04/08/codigo-de-etica-do-profissional-de-secretariado/#comments>>. Acesso em: 20 ago. 2010.