

# Secretária Executiva®

Fevereiro/2001  
ano 6 nº64

**10 dicas para obter sucesso no trabalho**

**O VALOR FINANCEIRO DA CONFIANÇA**

Saiba por que em um ambiente confiável de trabalho rendemos mais

**A tirania do urgente  
Uma das maiores causas do estresse**

## TESTE

Como você se comporta ao telefone?

# Hi-tech

**A tecnologia comanda a sua vida?**

**SOS Gramática**  
Escrever bem e falar bem, com correção, faz a diferença

**3**  
parte

**Crescer na carreira significa "subir" de cargo?  
Nem sempre é preciso um movimento vertical para se obter sucesso na carreira**



Editora  
Quantum

# Hi-tech

## A tecnologia comanda a sua vida?

■ Por Ana Navarro

Um mundo ainda mais acelerado nos aguarda. Os apetrechos de última geração infestaram nosso trabalho e lares.

Não há como voltar atrás. Eles vieram para mudar de vez hábitos e relacionamentos. Os processos são mais ágeis e, nós, mais eficientes.

O preço disso tudo? Quem não souber dosar trabalho e lazer, pode ficar de fora do jogo pelo mal deste século XXI: o excesso de informação.

Não tenha dúvida de que este novo milênio que começa reserva espaço para descobertas ainda mais revolucionárias no campo da Comunicação. Tecnologias mais avançadas farão parte do dia-a-dia, implicando em uma nova forma de fazer coisas simples, como falar ao telefone ou ver TV. Arrisca-se declarar duas coisas: o futuro das comunicações passa pelo ar e também por um fio luminoso com alto poder de transmissão de dados chamado fibra ótica.

Quer saber por que 2001 será um marco para o Brasil na área das comunicações? É previsto que nesse mesmo ano entrem em operação a segunda geração de telefones celulares, novas autorizações de TV por assinatura, operadoras locais de telefonia, transmissões de TV em alta definição, além da implantação do conceito de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM). Só para dar um exemplo, com a licença de SCM, uma mesma empresa poderá, na prática, vender serviços de internet, telefonia e TV por assinatura. Além de aumentar o leque de opções, as operadoras SCM oferecerão pacotes de multisserviços com preços e tarifas que grandes grupos terão dificuldades em bancar.

Enquanto isso, uma recente pesquisa americana do instituto Priority Management revela que as novas tecnologias que surgiram nas últimas décadas, como internet, celular, palmtop e e-mail, podem estar nos deixando menos produtivos e mais estressados. O estudo, feito com mais de 500 pessoas no mundo, não trouxe resultados muito otimistas para os amantes de todos os avanços tecnológicos do nosso tempo. Segundo a Priority, fazemos parte da geração "rica em tecnologia, pobre de tempo". As pessoas têm uma abundância de recursos tecnológicos, mas continuam lutando para encaixar suas necessidades pessoais e profissionais na sua vida.

Oitenta e sete por cento dos entrevistados usam tecnologia no trabalho há mais de um ano. Só no último ano, o uso do e-mail cresceu 82%, o acesso à Internet, 76% e o uso de celular, 55%. E os dados não param por aí. Uma em cada cinco pessoas recebe mais de 20 e-mails por dia e 80% dos entrevistados trabalham mais de 40 horas semanais. Apesar disso, 92%



STOCK PHOTOS

disseram que não estão usando a tecnologia no máximo da sua capacidade.

O psiquiatra e terapeuta ortomolecular Cyro Masci acompanhou diversos casos de pessoas que descompensaram em razão do estresse de excesso de informações causado pelas novas tecnologias. Só depois de um acompanhamento médico, elas voltaram a uma situação de normalidade e equilíbrio. "Estamos enfrentando um volume enorme de mudanças tecnológicas, a atualização profissional está cada vez mais desafiante, o número de informações que nos chega é enorme, 90% da população adulta relata ter no presente ou no passado índices de estresse", explica Masci.

**"E** "Estamos enfrentando um volume enorme de mudanças tecnológicas, a atualização profissional está cada vez mais desafiante, o número de informações que nos chega é enorme, 90% da população adulta relata ter no presente ou no passado índices de estresse",

explica Masci.

em outras áreas de conhecimento. Mas é preciso ter flexibilidade frente às mudanças."

A solução para Dr. Masci é uma só: parar de querer ser super-homem ou mulher maravilha. "Empregadores ou o próprio mercado estão valorizando cada vez mais o generalista, que possua não apenas informações amplas e atualizadas sobre sua área de atuação, mas que consiga realizar incursões

## VOCÊ É FLEXÍVEL? –

Faça o teste e veja como está o seu Quociente de Flexibilidade (Q.F.). A contribuição é do médico psiquiatra Cyro Masci, membro da American Academy of Experts in Traumatic Stress.

**1. Seu nome é trabalho?** Um ditado popular em empresas sugere nunca colocar todos os ovos numa cesta só, se ela cair o desastre é total. Mas poucos gostam de lembrar que se você colocar toda sua identidade no seu ganha pão estará cometendo o mesmo pecado. Tente desenvolver outras aptidões não relacionadas a trabalho, aprender coisas pelo simples prazer de aprender.

**2. Você tenta controlar tudo?** É uma verdade dura, mas a maior parte de nossas vidas está fora de nosso controle. O que podemos tentar é aumentar nosso grau de influência. Não confunda controle com influência. Você pode influenciar o curso da vida, nunca controlar esse tal de destino. Um sabichão acredita que tem a vida nas mãos, um sábio sabe que a única certeza que temos na vida é que, haja o que houver, tudo pode mudar.

**3. Sua auto-estima está baseada em resultados ou no seu esforço?** Empresas querem resultados empresariais. Você também deve querer resultados pessoais. Mantenha sua auto-estima baseada naquilo que você realmente tem controle – o seu esforço pessoal, e não nos resultados fora de seu controle. E por favor, não peça para eu dar esse recado ao seu chefe (ou ao mercado) que vive cobrando resultados. O problema não está em enfrentar os desafios da produção, o problema está em formar a opinião que você tem a seu próprio respeito baseado nas metas que outros determinaram.

**4. Você é seu melhor amigo?** Você é daqueles que quando comete um engano conversa consigo mesmo tentando aprender alguma coisa de útil com seus deslizes ou fica “falando” coisas que nem mesmo seu pior inimigo se atreveria? Se você é rude consigo mesmo, pode até conseguir um ou outro resultado no calor da ira, mas estará fadado a solapar seu amor próprio e paradoxalmente, com grande risco de passar a evitar desafios só para não ter de enfrentar essa pessoa tão desagradável: você mesmo.

**5. Seu perfeccionismo está sob controle?** Você coloca a maioria de suas metas tão absurdamente altas para você mesmo que torna os fracassos inevitáveis? Padrões de exigência irrealísticos são, por definição, impossíveis de se alcançar. O fracasso se torna uma profecia auto-realizável.

**6. Você tem senso de humor?** Você não precisa ficar rindo o dia inteiro, mas um pouco de humor facilita o afastamento necessário que as soluções de problemas exigem.

**7. Sua sanha por competição está sob controle?** A maior parte dos treinamentos profissionais acaba estimulando litígios bobos, em que o que vale é chegar primeiro a lugar nenhum. Se você conseguir diferenciar discordância de suas idéias de ataques à sua pessoa, estará dando um grande passo em direção à paz de espírito.

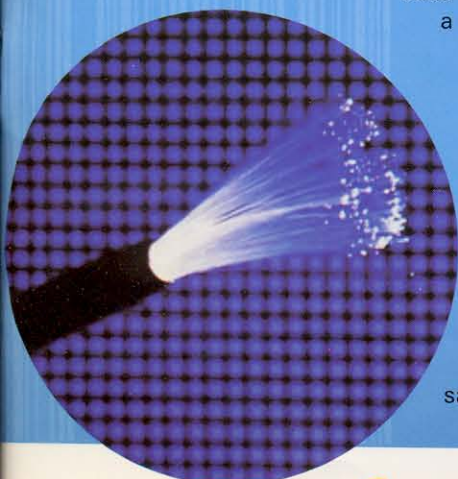
**8. Você sabe ouvir?** Quando alguém falar com você, experimente mandar seu cérebro ficar um pouquinho quieto, parar de ficar montando respostas e contestações brilhantes, e poderá se surpreender com um novo nível de aprendizado.

**9. Você é criativo?** No geral as pessoas são treinadas para resolver problemas complexos, mas com um número limitado de possibilidades. O resultado é que quando enfrentam situações inusitadas, tendem a trabalhar cada vez mais duro, ficam de tal maneira obcecados com a dificuldade que não se permitem outros modos de olhar o problema. Como resultado obtém um “endurecimento” da situação, que só torna o problema pior. Ou então negam-se a constatar a mudança que deu origem à nova situação, recolhendo-se em ressentimento e pessimismo. A melhor alternativa é aprender a “deixar ir”, a desligar-se por meio de exercícios de relaxamento ou meditação permitindo que outras áreas cerebrais possam agir.

## Chips daninhos?

Hoje, diante de tantos aparatos tecnológicos, existe uma linha muito tênue entre o que pode ser considerado “excesso” de trabalho e o que pode ser visto como normal. “A tecnologia veio facilitar as nossas vidas e cabe a nós mesmos administrarmos nosso tempo e estabelecermos critérios sobre o uso dos recursos dos quais dispomos”, afirma Severina Maria Carneiro da Rocha, secretária da Gerência de Operações da Alcoa Alumínio S.A., de Itapissuma, PE. Para não minar a sua liberdade de atuação (e sua saúde!), Severina tomou alguns cuidados. Jamais divulga o seu endereço eletrônico e telefone celular para qualquer pessoa, e evita levar trabalho para casa. São princípios simples de seguir que têm ajudado a dispor da tecnologia de maneira produtiva, sensata e responsável.

Mas não se surpreenda: existe muito chefe por aí fazendo a maior pressão para que sua secretária entenda tudo sobre as novas tecnologias e ande no mesmo ritmo acelerado das recentes descobertas. Uma coisa é tirar proveito das facilidades trazidas com a Internet, telefones móveis, notebook, etc.; outra coisa é estabelecer metas impossíveis de cumprir que certamente vão causar prejuízo e interferir na qualidade de vida das pessoas. O relato de Rosângela Pereira Luna, secretária executiva numa empresa de construção pesada, ilustra bem a situação: “atualmente, se não sabemos usar alguns desses meios tecnológicos, somos vistas pelos nossos chefes como ETs”.



E a recriminação não pára por aí. Segundo Rosângela, que está há 16 anos na área de secretariado, em algumas empresas o funcionário chega a ser até mesmo eliminado dos cursos, palestras e treinamentos. “Conheço casos de pessoas que foram postas na ‘geladeira’ por não estarem devidamente atualizadas (mesmo sendo excelentes profissionais!). O mundo de hoje não perdoa quem não é atualizadíssimo e nem seu currículo serve de compensação”, denuncia.

Ninguém arrisca a saúde por um emprego, certo? Nem sempre. Rosângela acredita que as pessoas arriscam a saúde para manter um emprego. “Afim, o que você está fazendo quando come sanduíches para não estender o intervalo do almoço, ou quando fica muito além do horário normal, ou executa tarefas não inerentes à sua função de secretária, ou agüenta a falta de respeito ao seu trabalho? Não são motivos para ficar doente?!” , desabafa.

Quando o medo do desemprego é

maior, a pessoa vive insegura e acaba cedendo aos caprichos de seu superior. Elizabeth da Veiga Delgado, de 40 anos, secretária numa empresa de gerenciamento e fiscalização de trânsito e transporte em Campinas, SP conheceu um caso de perto. Ela conta que teve uma colega que desenvolveu tendinite por insistir em digitar laudas e mais laudas todos os dias. “O grau da doença já havia avançado, mas ela continuava a trabalhar no computador. Quando chegava em casa, não agüentava a dor. Já havia feito vários tratamentos, mas nada resolvia. Sei que o receio de perder o emprego era muito maior. Mas não devemos arriscar a saúde, que é o bem maior que temos”, indigna-se.

Existem situações como essa acontecendo todos os dias. Auricélia Cavalcante Santos, de 31 anos, secretária executiva numa concessionária de veículos em Porto Velho, RO, conheceu uma pessoa que foi internada por causa do excesso de trabalho. “Felizmente, foi só um susto, e serviu para que ela se desse conta do que acontecia e passasse a respeitar seus limites. Por mais que precisemos dar o melhor de nós, isso não significa necessariamente sacrificar-se”, afirma.

Há 20 anos na profissão, Márcia Célia Pucci, secretária executiva do Laboratório Fleury, de São Paulo, não vê como essas novas tecnologias possam estressar. Um mistura descontrolada das horas de trabalho e diversão é que levariam ao estresse. “O que temos hoje em dia são pessoas multifuncionais. Isso sim, pode levar a um estado descompensado. Nesse caso, vale parar e pensar se vale a pena arriscar a saúde para não arriscar o emprego”, diz.

“Uma coisa é tirar proveito das facilidades trazidas pela Internet, telefones móveis, notebook, etc.; outra coisa é estabelecer metas impossíveis de cumprir que certamente vão causar prejuízo e interferir na qualidade de vida das pessoas.”

## Informação, informação

Maria da Graça acordou em seu horário habitual – quatro da manhã. E foi correndo a seu computador, para ver quais as novidades da matriz alemã para aquele dia. Aproveita também para dar uma olhada nas edições virtuais do *Times* e do *Post*. Ao que parece, o índice nasdaq atingiu um novo recorde de baixa, levando várias empresas pontocom à falência. A foto principal mostra dezenas de ex-empresários virtuais em frente a um bar, tentando convencer o porteiro de que são maiores de idade e que, portanto, podem entrar e encher a cara. Maria toma algumas notas, separa meia dúzia de links que merecem ser analisados por ela ou por seu chefe, e os envia para seu escritório. A seguir, prepara-se para um relaxante café e banho, ouvindo a rádio – de notícias, é lógico. Planalto central, privatização, futebol, CPI, dólar, De La Rua, Itamar, Mário Covas. Ao sair do banho, antes mesmo de se enxugar, ela toma mais algumas notas. Cinco e meia da manhã. Já, já, sua tranquilidade iria acabar: essa é a hora que começam a tocar o telefone, fax, e os e-mails começam a chegar.

Ouve-se *A Cavalgada das Valquírias*. É um dos celulares da Maria tocando. Sim, porque ela tem dois, um de cada companhia telefônica. É uma necessidade, pois um deles só dá sinal na cozinha de sua casa e no cantinho esquerdo de sua sala na empresa. O outro funciona em todo o trajeto casa e trabalho, em compensação só pega dentro do banheiro dos homens do escritório, o que já causou situações constrangedoras. O primeiro pega bem no trajeto casa-escola da filha, onde o segundo emudece e só pega ali, nos arredores do pipoqueiro da esquina. Ambos recebem e enviam e-mails e notícias.

Enfim, sete horas da manhã, Maria já está com suas anotações transcritas e enviadas ao chefe, para que ele tome consciência do que está acontecendo por aí. No caminho para o escritório, ela recebe em via mais alguns e-mails, enquanto discute com a secretária daquele grande cliente, definindo os detalhes para a próxima reunião de planejamento conjunto de um grande serviço. Não demora e um guarda a multa por direção perigosa. Maria agradece e anota no verso da multa o nome e ramal de um novo

## Racionalize

Num ponto, há consenso geral: é preciso um uso racional da tecnologia para não nos tornarmos verdadeiros escravos. “Se houver equilíbrio e bom senso, não haverá lugar para desgastes – sejam de ordem física ou psicológica”, orienta Maria Denise de Oliveira, secretária da diretoria financeira da Supergasbras Distribuidora de Gás S.A., do Rio de Janeiro.

Para você otimizar seu tempo, a revista **Secretária Executiva** ouviu alguns especialistas que sugeriram estas 12 dicas de como se livrar da escravidão tecnológica:

- 1- Comece o seu dia traçando um plano, não vá direto ao e-mail.
- 2- Reserve um tempo para as suas atividades pessoais.
- 3- Controle seu telefone celular. Há momentos em que ele pode estar desligado e o número não precisa ser dado a qualquer pessoa.
- 4- Vá com calma no e-mail e seja o mais objetivo possível.
- 5- Controle o tempo que você navega na web por assuntos pessoais.
- 6- Não seja escravo do seu voice-mail.
- 7- Reserve uma hora de silêncio – feche a porta do escritório, deixe o telefone na secretária eletrônica (se for possível) e ignore os e-mails que chegarem nesse período.
- 8- Mantenha seus contatos organizados para não perder tempo procurando um número de telefone que não sabe onde anotou.
- 9- Não seja um escravo das tendências – pondere os motivos que o fazem trocar de PC, celular, etc.
- 10- Não se isole da família. Procure desligar o celular 10 minutos antes de chegar em casa - assim você poderá trocar a vida profissional pela pessoal.
- 11- Faça um balanço das suas habilidades. Tenha certeza de que as tecnologias estão o tornando mais produtivo e não mais ocupado.
- 12- Coloque as suas tecnologias em teste: pergunte a você mesmo quais realmente o tornam mais eficiente no trabalho.

Bem, agora é com você. Boa sorte!



“Conheço casos de pessoas que foram postas na ‘geladeira’ por não estarem devidamente atualizadas (mesmo sendo excelentes profissionais!). O mundo de hoje não perdoa quem não é atualizadíssimo e nem seu currículo serve de compensação.”

Rosângela Pereira Luna

### Serviço:

Dr. Cyro Masci  
Fone: (11) 4991-2122  
[cyromasci@regra.net](mailto:cyromasci@regra.net)

gerente do cliente.

E sai, chispando, passando em cima do pé do guarda.

O resto do dia foi uma seqüência normal de três telefonemas ao mesmo tempo, um olho na CNN e um ouvido na CBN. Duas da tarde, estoura a bomba:

- Parece que a Nagata Partners & Muchachos quer se fundir conosco!

- Ué, mas eles não tinham comprado a Jujubas Itaquaquecetuba ontem?

- Pois é, mas como não iriam conseguir pronunciar o nome, a fundiram com a Sweet Deemo-Tell, e querem gastar o troco conosco.

- De onde você conseguiu essas informações, Maria da Graça?

- Pois é, seu Fernando. O site Notícias da Paulista Pontocom disse que era de “fonte fidedigna”.

- Convoque a diretoria, para uma reunião, rápido.

- Imediatamente!

Três e quinze, enquanto os diretores iam chegando, Maria chama seu chefe de lado, discretamente.

- Parece que eles mudaram de idéia.

- O quê?

- Deu na Hora Esportiva que a Nagata Partners & Muchachos quer investir no futebol e vai comprar o Caraminguá Esporte Clube .

E assim foi de hora em hora, até às 11 horas da noite, quando Maria da Graça ouviu de sua fonte de informações mais confiável – a vizinha fofoqueira do 502 – que a Nagata se conformou em mudar o nome da Jujuba Itaquaquecetuba, que vai passar a se chamar Doces Jota-i, um nome sem imaginação mas pronunciável.

E Maria dá, pelo celular, a notícia para seu chefe, e vai dormir com a consciência tranqüila – não sem antes dar uma olhada nas últimas notícias do dia na Internet.

Colaboração de Brasília Andrade Neto.