

RESUMO

Nenhuma tecnologia, substituirá o respeito e o bom trato com os seres humanos dentro das organizações. Relacionamentos movem o mundo dos negócios. O acesso as informações e a posição estratégica do secretário dão a posição de gerente de relacionamento. Trabalhando no cone da alta gerencia, o secretário domina a arte de comunicar-se e relacionar-se com diversos públicos dentre eles os assistentes administrativos que auxiliam a gestão de relacionamento secretarial. Altamente qualificado o profissional de secretariado é responsável por nutrir os relacionamentos da organização. No presente trabalho buscou-se estudar a gestão de relacionamento secretarial e as contribuições dos assistente administrativo para gestão de relacionamento secretarial. Justifica-se pelo fato que, relações movem a vida em sociedade, daí a necessidade de estudar um grupo de indivíduos específicos e sua contribuição para manutenção das relações, o trabalho teve como objetivo também sondar competências e técnicas que são necessárias e contribuem para uma gestão de relacionamento eficaz, além de examinar as contribuições da gestão de relacionamento nas relações com os públicos externos e internos, que relacionam-se com a instituição, e as contribuições desta gestão de relacionamento para o crescimento da organização. Após estudos bibliográficos sobre a atuação do secretário gestor de relacionamento e pesquisa de campo realizada com os assistentes administrativos na Universidade Federal da Paraíba campus IV, ficou comprovado que o secretario e os assistentes atuam como gestores de relacionamentos e contribuem para o crescimento da organização. Tal afirmação foi exibida em forma de gráficos, e explicadas por embasamentos teóricos que comprovam a veracidade dos fatos.

Palavras chave: gestão de relacionamento, secretario, stakeholders, assistentes administrativos.