



Revista de Gestão e Secretariado

E-ISSN: 2178-9010

gestoreditorial@revistagesec.org.br

Sindicato das Secretárias(os) do Estado
de São Paulo
Brasil

Gomes de Almeida, Walkíria; Rogel, Geórgia T. S.; da Silva Shimoura, Alzira
MUDANÇAS DE PARADIGMAS NA GESTÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO
Revista de Gestão e Secretariado, vol. 1, núm. 1, enero-junio, 2010
Sindicato das Secretárias(os) do Estado de São Paulo
São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=435641685004>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal

Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto



**MUDANÇAS DE PARADIGMAS NA GESTÃO DO
PROFISSIONAL DE SECRETARIADO**

**CHANGES OF PARADIGM IN THE SECRETARIAT PROFESSIONALS
MANAGEMENT**

Walkíria Gomes de Almeida

Graduada em Letras pela Faculdade de Ciências e Letras Teresa Martin
Pós-Graduada em Gestão Empresarial pelo Centro Universitário Álvares Penteado-
Fecap
Professora do Curso de Secretariado Executivo da Fecap e Faculdade Sumaré
walkiria.almeida@itelefonica.com.br

Geórgia T. S. Rogel

Mestre em Administração pela Faculdade de Engenharia e Arquitetura-FEA
Professora de curso de pós-graduação da Faculdade de Engenharia e Arquitetura-
FEA e da Fundação Instituto de Administração-FIA
georgia.rogel@fecap.br

Alzira da Silva Shimoura

Doutora em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem pela Pontifícia
Universidade Católica de São Paulo-PUC
Professora do Centro Universitário Álvares Penteado-Fecap
shimoura@uol.com.br

RESUMO

Neste mercado instável, com mudanças contínuas, torna-se necessário que os profissionais busquem, cada vez mais, qualificação e se preparem para uma competitividade avassaladora, buscando alternativas para o seu desenvolvimento. O profissional de secretariado evoluiu e se desenvolveu muito ao longo de uma trajetória de lutas e conquistas, incluindo a globalização e a revolução tecnológica. O perfil desse profissional mudou e, hoje, observa-se que ele atua como cogestor, empreendedor e consultor, trabalhando o operacional, mas com foco no resultado. A profissão conquistou muitas vitórias: promulgação das leis de regulamentação, código de ética, a criação da Federação Nacional das Secretárias e Secretários e Sindicatos de Classe no Brasil todo, entre outros. Mas, mesmo com toda essa evolução, ainda existem empresas e/ou gestores que não acreditam na mudança de paradigmas dessa profissão; julgam que o trabalho é o mesmo das décadas passadas. Assim, a presente pesquisa buscou investigar quais são as competências desejáveis a fim de que o profissional de secretariado contribua para a gestão de resultados da empresa.

Palavras-chave: Profissional de secretariado. Gestão por competências.

ABSTRACT

In this unstable market, with continuous changes, it is necessary that professionals increase their skills and prepare themselves for an overwhelming competitiveness, seeking for developmental alternatives. Secretariat professionals evolved and developed over a long trajectory of struggles and achievements, including globalization and technological revolution. Their professional profile has changed over the years and nowadays we observe that they act as co-managers, entrepreneurs, and consultants who work in an operational basis focused on results. The profession has won many victories: profession's regulation law, code of ethics, establishment of the Secretaries' National Association, Secretaries' Labor Union in all Brazilian states, and so forth. However, even after all this evolution, there are companies and managers who do not believe in professional changing paradigms. They believe that secretaries' work is the same as in past decades. This is the reason why this research sought to investigate which are the desirable skills to the secretariat's professionals in order to allow them to contribute to the company's results-based management.

Keywords: Secretarial work. Competence based management.

1 INTRODUÇÃO

O cenário empresarial, cada vez mais, impõe mudanças por causa dos efeitos da globalização e da transformação diária das ferramentas tecnológicas. Com isso, há uma maior exigência nos processos de seleção e contratação do profissional de secretariado.

Sabe-se que o profissional de secretariado deve ter formação acadêmica específica, trabalhar com criatividade, flexibilidade, ter excelente comunicação e relacionamento interpessoal, além de assessorar com qualidade os executivos e estar em constante atualização.

Em função desse crescimento, hoje, as empresas e os profissionais devem investir num plano de carreira compartilhado, para que haja incentivo e uma participação maior em treinamentos, cursos etc.

Mas, apesar das conquistas ratificarem o crescimento da profissão, foi observado que alguns profissionais ainda se sentem desvalorizados dentro das empresas (SANTOS, 2008).

Algumas empresas também não acompanharam a evolução desse profissional, delegando a ele somente atribuições operacionais, sem complexidade. Muitas vezes, o próprio profissional não valoriza o seu trabalho, criando assim uma postura subalterna.

Portanto, cabe ao profissional demonstrar as mudanças ocorridas na área de secretariado, por meio de uma postura diferenciada e comprometida com os resultados da empresa.

Assim, o profissional de secretariado assume maiores responsabilidades, compatíveis com a sua importância, exercita a liderança, utiliza a criatividade, a comunicação, o equilíbrio emocional e adquire capacidade de assessorar e exercer o papel de cogestor nos processos decisórios, utilizando os recursos tecnológicos a seu favor.

Dessa forma, reforça-se a afirmativa de que o profissional de secretariado trabalha em posição estratégica, articulando conhecimento, transformando dado em informação estruturada e influenciando o processo decisório (BRUNO, 2006).

Este estudo pretende contribuir para o entendimento das mudanças ocorridas na atuação do profissional de secretariado no mercado de trabalho e responder ao seguinte questionamento: quais são as competências desejáveis para que o

profissional de secretariado contribua na gestão de resultados da empresa?

Sabe-se que as empresas estão mais exigentes, buscando mais qualificação nos seus colaboradores. Por esse motivo, o objetivo principal deste estudo é investigar o desenvolvimento do profissional de secretariado e as competências desejáveis pelos gestores. Hoje, o profissional de secretariado não trabalha somente por tarefa e sim pelos resultados que esse trabalho trará para a empresa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 HISTÓRICO DA PROFISSÃO

Natalense (1998, p. 4) entende que “o antepassado do profissional secretário foi o escriba- profissional de atuação destacada em toda Idade Antiga, junto aos povos que desenvolveram a escrita e o comércio”.

Neves (2008) mostra que os primeiros registros do profissional de secretariado datam dos tempos dos faraós, período em que a atividade era exercida pelo sexo masculino. Em 300 A.C, nos tempos de Alexandre Magno, um secretário tinha como encargo entalhar uma tabuinha de cera com a espátula e combater nas batalhas contra os inimigos, utilizando-se de espadas. Os que exerciam tal função tinham uma posição de prestígio.

No Baixo Império Romano a palavra secretário era comum e os chamados secretários eram, inclusive, taquígrafos, segundo Natalense (1998). Por outro lado, o autor ressalta que na Idade Média não há conhecimento sobre a presença de secretários, por causa de fatores sócio-econômicos e políticos.

O papel de secretário, porém, ressurgiu durante a Revolução Comercial (1400-1700) por meio do trabalho de assessoria a comerciantes, banqueiros e armadores (NATALENSE 1998). Já em 1860, durante a Revolução Industrial, tivemos o advento da máquina de escrever, que muito contribuiu para a evolução desse profissional, segundo Portela e Schumaker (2006).

Ainda de acordo com o autor, após a 1ª Guerra Mundial, a maioria das mulheres conseguiu manter o cargo, chegando a mais de 1 milhão de profissionais.

Sabe-se também que, na Segunda Guerra Mundial (1939-1945), os homens foram para os campos de batalha e a procura por esse profissional do sexo feminino

aumentou (NEVES, 2008). Portanto, função antes exercida exclusivamente por homens passa a incluir a presença da mulher. Na Europa e nos Estados Unidos, por força das duas guerras mundiais, a mão de obra feminina teve o seu destaque como aponta (RIBEIRO, 2002).

Em resumo, ao longo da história, percebe-se que, até o início do século XX, a profissão de secretariado era eminentemente masculina. Mas, a partir das duas guerras mundiais, tivemos a entrada da mulher no mercado de trabalho e, a partir desse período, a profissão torna-se eminentemente feminina (NATALENSE, 1998).

No Brasil, na década de 50, acentua-se a entrada do profissional de secretariado no mercado de trabalho, por causa da chegada das multinacionais, do segmento automobilístico, de acordo com Ribeiro, 2002.

Segundo Ribeiro, 2002, na área da educação, temos conhecimento que o primeiro Curso de Secretariado Executivo, no Brasil, foi criado em 1969, na Universidade Federal da Bahia, em Salvador, mas reconhecido somente em 1998. De acordo com informações da Fenassec - Federação Nacional das Secretárias e Secretários, o primeiro curso superior reconhecido no Brasil foi o da Universidade Federal de Pernambuco, criado em 1970 e reconhecido em 1978.

Na década de 80, ocorreram algumas conquistas importantes para o profissional de secretariado. Uma delas foi a promulgação da Lei de regulamentação nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Essa lei prevê que o profissional que tiver formação técnica em secretariado, nível médio, e/ou graduação em Secretariado Executivo, nível superior, poderá obter o registro profissional SRTE- Superintendência Regional do Trabalho e Emprego, cujo órgão expedidor tem o mesmo nome. A lei também contempla o registro aos seguintes casos: a) profissionais que não tenham a formação específica, mas possuam a acadêmica, no nível médio e/ou superior, mais a experiência comprovada de trinta e seis meses de registro na C.T.P.S- Carteira de Trabalho da Previdência Social, até 30.09.85; b) profissionais que não tenham a escolaridade de nível médio, mas possuam pelo menos cinco anos interruptos ou dez intercalados de exercício de atividades secretariais até 30.9.85.

Em 29 de abril de 1987, por meio da Portaria nº 3.103, o Ministério do Trabalho reconhece o profissional de secretariado como "Categoria Diferenciada", que é conceituada como (...) o conjunto de trabalhadores que tem interesses, em razão de sua atividade de trabalho, que possui regulamentação e critérios

específicos para o exercício da sua atividade e profissão (FENASSEC, 2010).

Para contribuir mais com a profissão, foi criada em 31/8/1988, a Fenassec-Federação Nacional das Secretárias e Secretários, durante o 6º. Congresso Nacional de Secretariado, em Curitiba/PR, onde estavam reunidos os Sindicatos dos Estados do: PR, SC, RS, RJ, MT, BA, PE, CE, SE, AM, AL, DF, PI e SP e Associações Cíveis dos Estados do PA e AP. A Fenassec é o órgão responsável pelo profissional de secretariado no Brasil. (FENASSEC, 2010).

Outra conquista foi a criação do Código de Ética Profissional, em 07 de julho de 1989, que é um dos instrumentos básicos para o direcionamento correto da atuação do profissional de secretariado. Portanto, na década de 80, houve um grande fortalecimento na profissão.

2.2 PERFIL ATUAL

Este estudo foi embasado em dados bibliográficos e qualitativos, demonstrando que o profissional de secretariado passou por várias mudanças, incluindo a globalização e a revolução tecnológica, nas duas últimas décadas, tendo que repensar no seu papel e se reposicionar diante do mercado.

Assim, com a mudança de perfil e o crescimento da categoria, observa-se que o profissional de secretariado vem atuando como gestor, empreendedor e consultor por possuir características fundamentais na arte de assessorar, segundo Alonso, 2002.

Segundo Neiva e D'Elia, 2009, existe uma tendência de o profissional de secretariado assumir cargos gerenciais, mas para isso é necessário que se desenvolva por meio de formação educacional, tendo graduação em secretariado e pós-graduação- Lato Sensu em áreas de gestão.

Além da formação, esse profissional deve ter um elevado senso crítico, postura ética, capacidade de articulação; utilizar as competências específicas, ter visão generalista e sistêmica, ser empreendedor, gerenciar informações com eficácia, atuar proativamente, ser criativo, trabalhar em equipe fazendo uso de liderança, ter maturidade emocional, enfim, estar aberto para o aprendizado contínuo.

2.3 MERCADO DE TRABALHO

Neste mercado instável, com mudanças contínuas, torna-se necessário que os profissionais estejam preparados para uma competitividade avassaladora, buscando alternativas para o seu desenvolvimento.

Em meados da década de 90, inicia-se um discurso sobre a extinção da profissão de secretariado, mas, segundo Ribeiro, 2002, o avanço tecnológico não extinguirá o profissional de secretariado que se adaptar às mudanças, mas afetará aquele que não se desenvolver.

Assim, observa-se que o profissional de secretariado era visto como um simples executor de tarefas, cujo trabalho se limitava a cumprir ordens superiores. Mas, partindo do pressuposto que a profissão de secretariado tem um histórico ascendente e se atualiza de acordo com as mudanças do mercado de trabalho, é difícil imaginar que esse profissional seja extinto.

No passado, bastava ter formação técnica, saber atender ao telefone, redigir uma carta, um memorando, arquivar documentos etc. Hoje, tudo isso mudou. As empresas buscam profissionais multifuncionais, que saibam trabalhar com líderes heterogêneos, que tenham autoestima, bom humor, se comuniquem com qualidade e que trabalhem por resultados e não por tarefa. Além dessas competências, é importante ressaltar o domínio de sua língua materna e, se possível, mais de uma língua estrangeira.

Ressalta-se que paralelamente a toda evolução do papel do profissional de secretariado houve mudanças na área da Educação.

Em março de 2004, foram aprovadas as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN), por meio do Parecer no CNE/CES 102/2004, para o Curso de Secretariado Executivo, cujo objetivo principal é a garantia do padrão de qualidade para os Cursos de Secretariado, que preparam para a inserção no campo do desenvolvimento social e estão aptos às mudanças, portanto, adaptáveis ao conteúdo dessas diretrizes (DCN, 2004).

De acordo com as DCN (2004), o Curso de Secretariado Executivo deverá formar bacharéis com sólida formação geral e humanista, com capacidade de

análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada, com aptidão para o domínio em outros ramos do saber, desenvolvendo postura reflexiva e crítica que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas.

2.4 GESTÃO POR COMPETÊNCIAS

O conceito de competência foi proposto de forma estruturada pela primeira vez em 1973, por David McClelland, nos Estados Unidos (DUTRA, FLEURY e RUAS, 2008).

Segundo Winter (1991) apud Lopes (2005), McClelland realizou inúmeros estudos baseados em pesquisas de motivação para os negócios e definiu competência como característica subjacente do indivíduo relacionado ao alto desempenho de uma tarefa em determinada situação.

Durand (1998) apud Brandão e Guimaraes (2001), construiu o conceito de competência baseado em três dimensões: conhecimentos, habilidades e atitudes. Portanto, para trabalhar utilizando as competências faz-se necessário ter conhecimento (saber), habilidades (saber fazer) e atitude (querer fazer).

Segundo Dutra (2002, p. 22), competência é a capacidade de entrega da pessoa, e também o conjunto de qualificações que a pessoa possui para entregar.

Ainda de acordo com o autor, no passado, os indivíduos eram avaliados pelo cargo e pelo nível hierárquico, mas hoje, o processo de avaliação está vinculado ao nível de agregação de valor para a empresa ou negócio.

Fazendo uma analogia entre os conceitos estudados sobre competência com a atuação do profissional de secretariado, reafirma-se que para ser cogestor de resultados, é necessário o desenvolvimento do conhecimento, habilidades e atitudes.

D'Elia (2009, p.31), relaciona algumas competências mais utilizadas pelo profissional de secretariado: 1) Capacidade de realização; 2) Criatividade e inovação; 3) Gestão de pessoas; 4) Compromisso com os resultados; 5) Orientação para o cliente; 6) Pensamento estratégico; 7) Trabalho em equipe; 8) Gestão de mudanças; 9) Gestão de projetos; 10) Liderança.

O profissional de secretariado desenvolve muitas competências, além das

citadas pela autora. Por meio da pesquisa qualitativa, foram encontradas as mais utilizadas por esse profissional e também as desejáveis pelas empresas.

3 METODOLOGIA

Gil (1996, p. 19) define a pesquisa como [...] “o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas dos problemas que são propostos”.

Optou-se pela pesquisa exploratória para que houvesse maior familiaridade com o problema a ser investigado e uma maior flexibilidade durante a análise dos dados.

O objetivo principal deste trabalho de pesquisa é responder à pergunta “quais são as competências desejáveis para que o profissional de secretariado contribua para a gestão de resultados da empresa?”

Paralelamente ao objetivo principal, pretende-se investigar as mudanças de paradigmas que vêm ocorrendo na área de secretariado.

O questionário, instrumento de pesquisa, foi enviado aos profissionais de secretariado de nível gerencial, de diretoria ou de superintendência, com experiência no mercado de trabalho, para responderem a 22 questões sobre a sua atuação na empresa. Foram obtidas 30 respostas válidas, equivalentes a 20% da população pesquisada.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo apresentará resultados e análises de pesquisa aplicada aos profissionais de secretariado, gestores de Recursos Humanos e executivos de outras áreas.

O Gráfico 1 mostra que 33,3% das respondentes têm entre 41 e 50 anos, seguidas por profissionais com idade de 31 a 35 anos, que representam 20% da amostra. As demais faixas etárias: mais de 51 anos, com 16,7%; de 36 a 40 anos,

com 13,3%; até 25 anos, com 10% e de 26 a 30 anos, com 6,7% de participação.

Esse resultado deve-se ao fato de os respondentes serem profissionais de secretariado de áreas executivas como: diretoria, superintendência e assessoria, que tendem a ter uma faixa etária mais elevada.

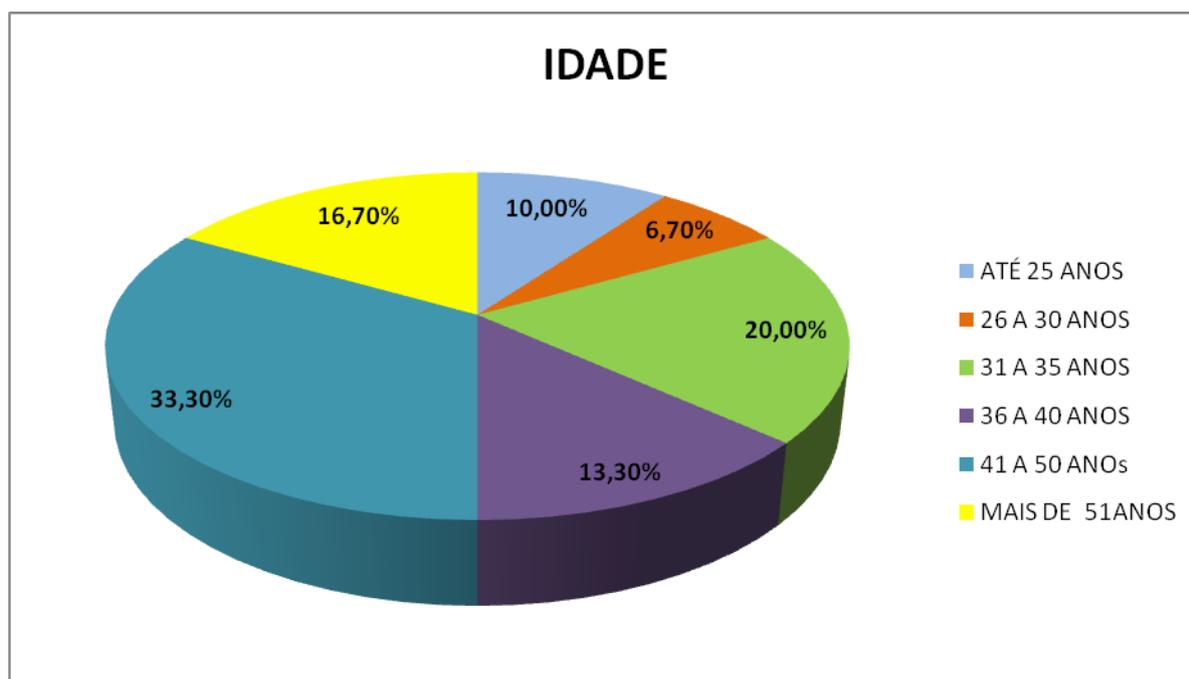


Gráfico 1- Faixa Etária das Respondentes

Fonte: a pesquisadora

Quanto à formação educacional, Gráfico 2, 33,3% da população têm curso superior de Secretariado Executivo, 36,7% têm curso superior em outras áreas, 16,7% têm curso de Pós-Graduação (Lato-Sensu), 10% têm curso técnico em Secretariado e somente 3,3% têm o curso Superior incompleto. Alguns pontos a serem destacados: 1) elevado percentual na formação específica 2) percentual baixo na formação técnica, 3) relevante percentual na pós-graduação. Com esses resultados, percebe-se a preocupação do profissional de secretariado com a formação acadêmica. Hoje, somente a graduação não torna o profissional competitivo.

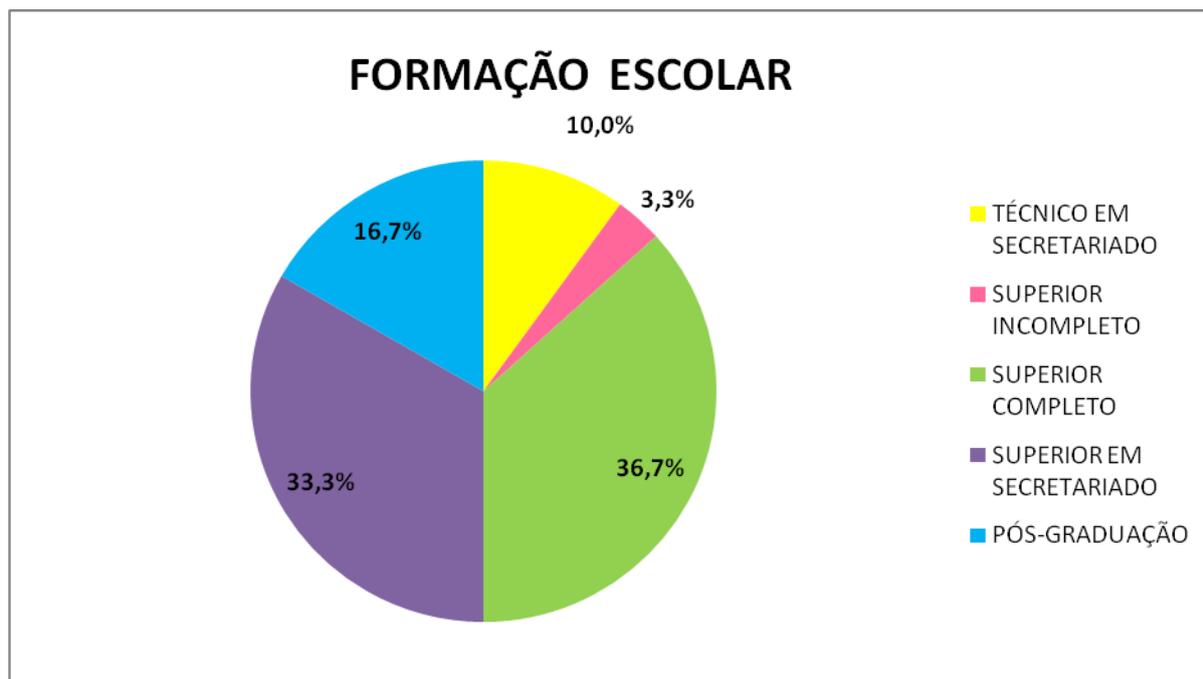


Gráfico 2- Formação das Respondentes

Fonte: a pesquisadora

Quanto ao salário, Gráfico 3, observa-se que os valores estão acordo com a experiência profissional e a formação educacional, ou seja, 30% da população tem uma faixa salarial de R\$ 3.000,00 a R\$ 4.000,00. A faixa de R\$ 2.000,00 a 3.000,00 representa 30%; a faixa de R\$ 4.000,00 a R\$ 5.000,00 representa 16,7%; na faixa de R\$ 5.000,00 a 6.000,00 e de R\$ 6.000,00 a R\$ 7.000,00 temos 6,7% para cada um. Finalizando, as faixas de R\$ 1.500,00 a R\$ 2.000,00, até R\$ 1.500,00 e acima de R\$ 7.000,00 totalizam 3,3% para cada um. Portanto, os dados mostram que temos uma população em torno de 66,7%, com salários que variam entre R\$ 2.000,00 e R\$ 5.000,00. Isso aponta para uma remuneração que pode ser considerada adequada para esses profissionais, pensando-se em seu grau de qualificação e experiência.

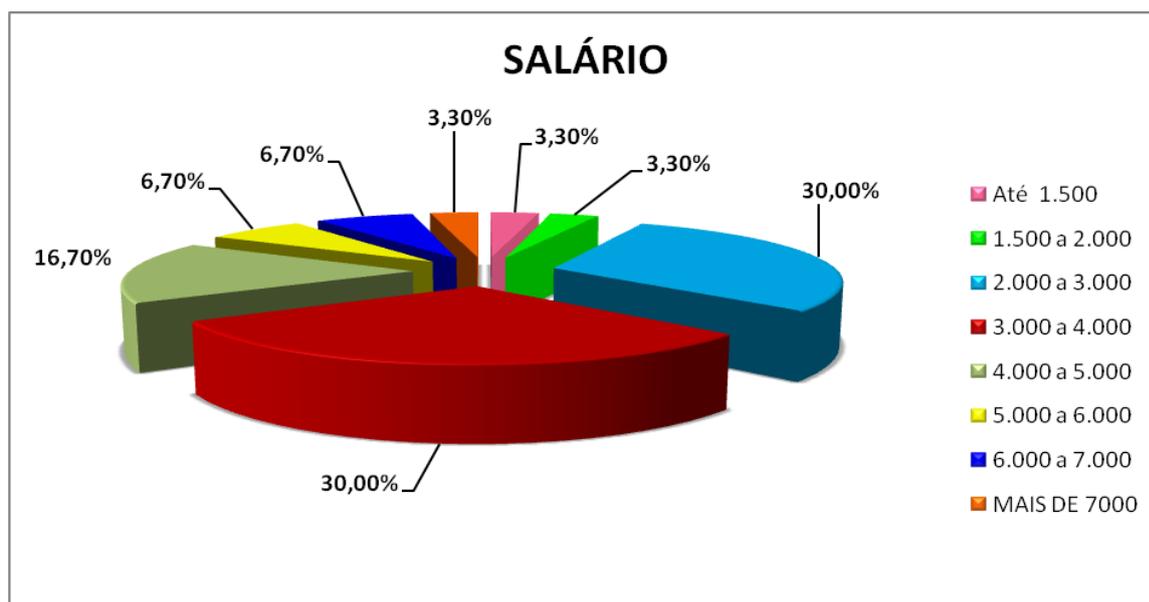


Gráfico 3- Salário das Respondentes

Fonte: a pesquisadora

Na questão "Os gestores esperam que você atue como cogestora na administração de processos de trabalho?", o Gráfico 4 aponta para 63,4% de respostas Sim e 36,6% de respostas Não. Esse resultado demonstra que o profissional de secretariado está desenvolvendo as competências essenciais e que as empresas estão valorizando esse crescimento.

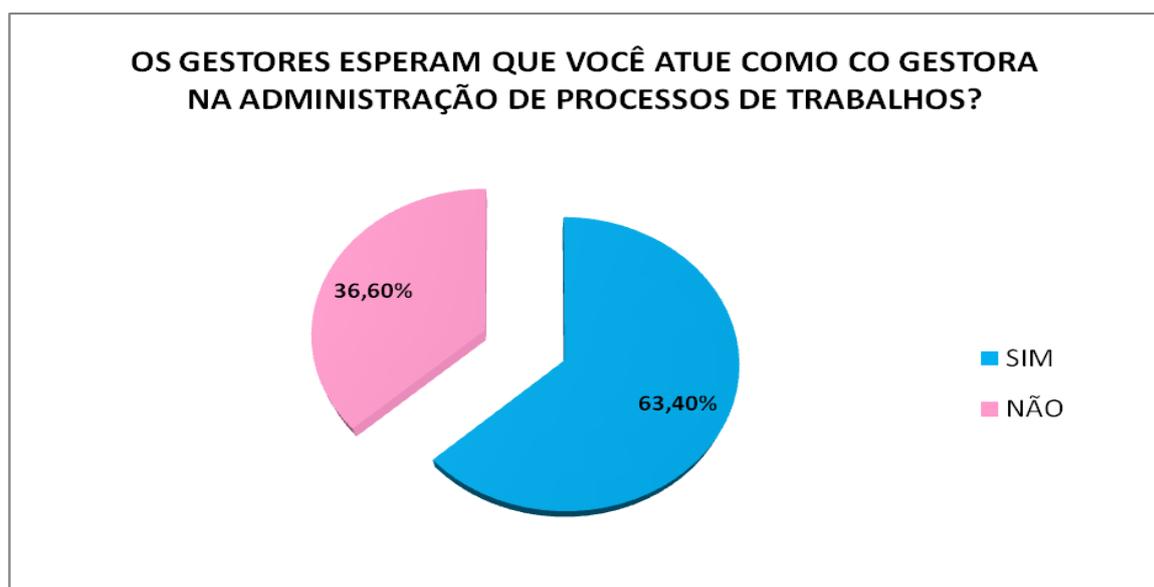


Gráfico 4- Cogestão na Administração de Processos de Trabalhos das Respondentes

Fonte: a pesquisadora

Na questão "Você tem uma visão global do negócio da sua empresa?", de acordo com o Gráfico 5, 93,4% de respostas Sim e somente 6,6% de respostas Não. Esses números demonstram a evolução do profissional de secretariado. No passado, ele era um mero executor de tarefas (arquivo, atendimento telefônico etc.); hoje, ele atua administrando contatos com os clientes e trabalhando, além do operacional, as questões estratégicas.



Gráfico 5- Visão Global da Empresa por parte das Respondentes

Fonte: a pesquisadora

Quadros com as Competências Técnicas e Comportamentais- Parte II

Foi encaminhada aos profissionais de secretariado, juntamente com o questionário (ver anexo 1), uma relação de competências (ver anexo 2) para que eles pudessem escolher e/ou acrescentar novas competências de acordo com a sua empresa e a área de atuação. As questões que guiaram essa possível escolha de competências fizeram parte do questionário enviado aos profissionais e estavam numeradas de 9 a 12, como segue.

9) O profissional de secretariado utiliza competências técnicas e comportamentais. Identifique no Quadro1, anexo, de 3 a 5 competências mais utilizadas e exigidas pela empresa e gestores. Caso tenha alguma competência não

identificada no quadro, utilize as linhas abaixo para relacioná-las.

10) Quais competências são exigidas pela empresa e/ou perfil do cargo e não utilizadas na prática?

11) Das competências exigidas, quais você gostaria de aperfeiçoar, reciclar?

12) E qual delas você encontra dificuldade para aplicar no seu cotidiano?

A seguir serão apresentados os resultados dessa parte da coleta organizados pelas questões acima e tipos de competências.

Os quadros 1, 2 e 3 mostram os resultados para a questão número 9 do questionário enviado.

O profissional de secretariado utiliza competências técnicas e comportamentais. Identifique as competências mais utilizadas e exigidas pela empresa e gestores.

Quadro 1- Competências técnicas mais utilizadas e exigidas pelas empresas e/ou gestores

CLASSIFICAÇÃO	COMPETÊNCIAS TÉCNICAS
1º Lugar	Administração do tempo, agenda e <i>follow-up</i>
2º. Lugar	Organização de viagens internas e externas
3º. Lugar	Organização de tarefas, informações- ambiente de trabalho
4º. Lugar	Comunicação escrita, organização e manutenção de agenda de telefones, elaboração de documentos (cartas, relatórios etc.) e 2º idioma
5º Lugar	Tecnologia da informação e domínio de programas de informática
6º Lugar	Arquivo (manual e/ou eletrônico), triagem, encaminhamento de documentos/informações e preparação de reuniões internas e externas
7º Lugar	Pesquisa de dados (internet e outras formas), elaboração de materiais para apresentação visual (eslaides e/ou similares)

Quadro 2- Competências comportamentais mais utilizadas e exigidas pelas empresas e/ou gestores

CLASSIFICAÇÃO	COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS
1º Lugar	Flexibilidade
2º. Lugar	Relacionamento interpessoal e equilíbrio emocional

3º. Lugar	Bom humor, capacidade para trabalhar em equipe
4º. Lugar	Postura profissional (discrição, sigilo, adequação, segurança, credibilidade) e determinação
5º Lugar	Comprometimento com a função, empresa, resultados, interesses em evoluir aprender, fazer o " extra" e autoestima
6º Lugar	Entusiasmo e persistência

Quadro 3- Competências técnico-comportamentais mais utilizadas e exigidas pelas empresas e/ou gestores

CLASSIFICAÇÃO	COMPETÊNCIAS TÉCNICO- COMPORTAMENTAIS
1º Lugar	Postura de solução dos problemas e administração de conflitos; proatividade
2º. Lugar	Comunicação oral, atendimento ao cliente interno e externo
3º. Lugar	Qualidade nos processos e relacionamentos, criatividade, assessoramento
4º. Lugar	Liderança
5º Lugar	Coerência, curiosidade
6º Lugar	Espírito empreendedor
7º Lugar	Delegação de tarefas
8º Lugar	Iniciativa

Após a análise desses quadros, percebe-se que as competências técnicas, comportamentais e técnico-comportamentais exigidas pela empresa/gestores e utilizadas pelos profissionais de secretariado aparecem de forma equivalente. Portanto, esses profissionais devem se preparar tanto na parte técnica como na humana, procurando aperfeiçoar-se continuamente.

Os quadros 4, 5 e 6 mostram os resultados para a questão número 10 do questionário enviado.

Quais competências são exigidas pela empresa e/ou perfil do cargo e não utilizadas na prática?

Quadro 4- Competências técnicas mais exigidas pelas empresas e/ou gestores e não utilizadas na prática

CLASSIFICAÇÃO	COMPETÊNCIAS TÉCNICAS
1º Lugar	Segundo idioma

2º. Lugar	Elaboração de materiais para apresentação visual (eslaides e/ou similares)
3º. Lugar	Organização de tarefas, informações, ambiente de trabalho
4º. Lugar	Tecnologia da informação e domínio de programas de informática; arquivo (manual e/ou eletrônico)
5º Lugar	Administração do tempo, agenda e <i>follow-up</i> , triagem e encaminhamento de documentos e informações, preparação de reuniões internas e externas, organização de viagens internas e externas, pesquisa de dados (internet e outras formas)

Quadro 5- Competências comportamentais mais exigidas pelas empresas e/ou gestores e não utilizadas na prática

CLASSIFICAÇÃO	COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS
1º Lugar	Relacionamento interpessoal
2º. Lugar	Flexibilidade, capacidade para trabalhos em equipe, o interesse em evoluir, aprender, fazer o "extra"

Quadro 6- Competências técnico- comportamentais mais exigidas pelas empresas e/ou gestores e não utilizadas na prática

CLASSIFICAÇÃO	COMPETÊNCIAS TÉCNICO-COMPORTAMENTAIS
1º Lugar	Liderança
2º. Lugar	Criatividade e assessoramento
3º. Lugar	Proatividade, espírito empreendedor, postura de solução dos problemas e administração de conflitos

A parte técnica tem o maior número de competências exigidas e não utilizadas na prática. As competências comportamentais e técnico-comportamentais têm um número menor de itens relacionados. Com isso, percebe-se que, ainda, são exigidas muitas competências na seleção e no ato da contratação desses profissionais, mas nem todas são utilizadas na prática.

Os quadros 7, 8 e 9 mostram os resultados para a questão número 11 do questionário enviado.

Das competências exigidas, quais você gostaria de aperfeiçoar, reciclar?

Quadro 7- Competências técnicas que os profissionais gostariam de aperfeiçoar, reciclar

CLASSIFICAÇÃO	COMPETÊNCIAS TÉCNICAS
1º Lugar	Segundo idioma
2º. Lugar	Tecnologia da informação e domínio de programas de informática
3º. Lugar	Elaboração de materiais para apresentação visual (eslaides e/ou similares)
4º. Lugar	Arquivo (manual e/ou eletrônico), administração do tempo, agenda e follow-up, organização de viagens

Quadro 8- Competências comportamentais que os profissionais gostariam de aperfeiçoar, reciclar

CLASSIFICAÇÃO	COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS
1º Lugar	Relacionamento interpessoal, bom humor, entusiasmo e determinação

Quadro 9- Competências técnico - comportamentais que os profissionais gostariam de aperfeiçoar, reciclar

CLASSIFICAÇÃO	COMPETÊNCIAS TÉCNICO-COMPORTAMENTAIS
1º Lugar	Qualidade nos processos e relacionamentos, liderança, espírito empreendedor, postura de solução dos problemas e administração de conflitos

Observa-se que o profissional de secretariado tem necessidade de aperfeiçoar e/ou reciclar um número maior de competências técnicas, seguido das competências comportamentais e técnico-comportamentais. Nas competências técnicas encontramos o segundo idioma em primeiro lugar. No passado, falar uma língua estrangeira era um diferencial, mas, hoje, é uma competência básica por causadas exigências do mercado de trabalho.

Os quadros 10, 11 e 12 mostram os resultados para a questão 12 do questionário enviado.

Em qual delas você encontra dificuldades para aplicar no seu cotidiano?

Quadro 10- Competências técnicas difíceis de ser aplicadas

CLASSIFICAÇÃO	COMPETÊNCIAS TÉCNICAS
1º Lugar	Tecnologia da informação e domínio de programas de informática, arquivo (manual e/ou eletrônico)
2º. Lugar	Administração do tempo, agenda e follow-up, pesquisa de dados (internet e outras formas), organização de viagens, elaboração de documentos (cartas etc) e segundo idioma

Quadro 11- Competências comportamentais difíceis de ser aplicadas

CLASSIFICAÇÃO	COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS
1º Lugar	Relacionamento interpessoal, capacidade para trabalhar em equipe e determinação

Quadro 12- Competências técnico-comportamentais difíceis de ser aplicadas

CLASSIFICAÇÃO	COMPETÊNCIAS TÉCNICO-COMPORTAMENTAIS
1º Lugar	Liderança, criatividade
2º Lugar	Postura de solução dos problemas e administração de conflitos, qualidade nos processos e relacionamentos, espírito empreendedor
3º Lugar	Curiosidade e comunicação com o gestor

Por meio desses resultados, percebe-se que o profissional de secretariado tem mais dificuldades em aplicar, no seu cotidiano, as competências técnicas e as técnico-comportamentais. Acredita-se que essas dificuldades são geradas por alguns fatores: 1) o profissional de secretariado depende, muitas vezes, de outros setores para desenvolver determinadas competências. 2) Há uma resistência do próprio profissional em aprender, reaprender e desaprender.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sabe-se que a história do profissional de secretariado é composta de trabalho, lutas e conquistas. Ressaltem-se a promulgação das leis de regulamentação nº 7.377, de 30 de setembro de 1985 e nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996, que veio coibir a contratação e/ou atuação de pessoas de outras áreas na profissão de secretariado e também a criação do Código de Ética, de 7 de julho de 1989, que veio fortalecer a profissão.

Hoje, o profissional de secretariado trabalha ao lado do poder decisório, acompanhando as transformações no mundo dos negócios por meio de uma visão generalista e sistêmica da organização, além de dominar as técnicas e utilizar as novas ferramentas tecnológicas.

Após o levantamento dos dados bibliográficos sobre a evolução do papel do profissional de secretariado, foi feita uma análise das Diretrizes Curriculares Nacionais-DCN- para o curso de secretariado (2004) e observou-se que um dos objetivos dessas diretrizes é que as Instituições de Ensino criem diferentes formações e habilidades para cada área do conhecimento desse profissional, possibilitando uma maior diversidade de carreira.

Portanto, a ideia desta pesquisa nasceu de uma inquietação da pesquisadora, por causa da falta de valorização por parte de alguns gestores e/ou empresas e do contraste com o desenvolvimento atual desse profissional.

Dessa forma, optou-se por pesquisar as competências utilizadas pelos profissionais e as desejáveis pelas empresas e/ou gestores, a fim de conhecer mais essa população e reafirmar o desenvolvimento e progresso desse profissional.

Para responder a esta pesquisa, foi escolhida uma população executiva (secretários executivos, bilíngues e assessores) por estar ligada diretamente a resultados provenientes da utilização das competências.

Observa-se que a população pesquisada trabalha nessa área há mais de 10 anos, demonstrando certo grau de estabilidade. Outro dado interessante que a pesquisa mostra é a questão salarial, faixas entre R\$ 2.000,00 e 7.000,00, apontando para uma remuneração compatível com os cargos, grau de qualificação

e experiência.

Os resultados da pesquisa revelaram que os gestores desses profissionais delegam responsabilidades e têm expectativas em relação à atuação desse profissional na cogestão de processos de trabalho.

Percebeu-se também que esse profissional tem uma visão global do negócio da empresa em que trabalha e com isso mantém um relacionamento produtivo com os clientes internos e externos.

Por meio dessa pesquisa, observou-se que os respondentes têm consciência profissional, investem no seu desenvolvimento, buscando assim um plano de carreira compatível com essa evolução.

Ressalte-se também que este estudo não tem a pretensão de esgotar o assunto, e sim incentivar outros pesquisadores a estudarem esse tema amplo, mas carente de trabalhos científicos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRANDÃO, Hugo Pena; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. Gestão de Competências e Gestão de Desempenho. **RAE- Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, p. 56 e 57, jan a mar 2001.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. **Diretrizes curriculares nacionais para o curso de graduação em secretariado executivo.**

Brasília. DOU 11 mar. 2004. Disponível em www.sinsesp.com.br. Acesso em 10 de jan. de 2010.

BRUNO, Ivone Maria. **O poder de influência do profissional de secretariado no processo decisório das organizações.** Dissertação de Mestrado em Administração de Empresas. Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 2006.

D`ELIA, Maria Elizabete Silva. **Profissionalismo não dá para não ter.** 3ª Ed. São Paulo: Editora Gente, 2000.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de pessoas- modelo, processos, tendências e perspectivas.** São Paulo: Atlas, 2002.

FENASSEC - Federação Nacional das Secretárias e Secretários. **Secretárias. Categoria diferenciada. Definição Legal. Reflexos na profissão de**

secretariado. Aspectos legais. [2004]. Disponível em: www.fenassec.com.br/colunaconsultor. Acesso em: 15 jan. de 2010.

_____. **História do movimento secretarial no Brasil.** [2004?]- ano provável. Disponível em: www.fenassec.com.br/artigos. Acesso: em 28 jan. de 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 3ª. Edição. São Paulo: Atlas. 1996.

LOPES, Aimar Martins. **Competências e sucesso organizacional- um estudo sobre a visão dos gestores.** Dissertação de Mestrado em Administração de Empresas. FECAP, São Paulo, 2005.

MANUAL para normalização de dissertações e trabalhos científicos. Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado – FECAP. São Paulo, 2006, revisado em 2008.

NATALENSE, Maria Liana. **A secretária do futuro.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

NEIVA, Edméa Garcia e D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **As novas competências do profissional de secretariado.** 2ª Edição. São Paulo: IOB, 2009

NEVES, Maria da Conceição de Oliveira. **Introdução ao Secretariado Executivo.** São Paulo: Editorama, 2008.

PORTELA, Keyla Christina Almeida e SCHUMACHER, Alexandre José. **Ferramentas do secretário executivo.** São Paulo: Editora Viena, 2006.

SANTOS, Cláudia Eleutério. **Desconstruindo os mitos da profissão de secretária.** Trabalho de Conclusão de Curso-Gestão Empresarial. Fecap, São Paulo, 2008.