



Revista de Gestão e Secretariado

E-ISSN: 2178-9010

gestoreditorial@revistagesec.org.br

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

Schmitz, Caroline Jane; Sala Battisti, Patrícia Stafusa; Führ dos Santos, Sandra Regina
UMA ANÁLISE DA CONSULTORIA SECRETARIAL COMO NOVO NICHOS DE
MERCADO E COMO DISCIPLINA NOS CURSOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO
Revista de Gestão e Secretariado, vol. 6, núm. 2, mayo-agosto, 2015, pp. 19-43
Sindicato das Secretárias(os) do Estado de São Paulo
São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=435643524002>

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

re^oalyc.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



**UMA ANÁLISE DA CONSULTORIA SECRETARIAL COMO NOVO NICHOS DE
MERCADO E COMO DISCIPLINA NOS CURSOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

**AN ANALYSIS OF SECRETARIAL CONSULTANCY AS A NEW MARKET NICHE AND
AS A SUBJECT IN EXECUTIVE SECRETARIAT COURSES**

Caroline Jane Schmitz

Graduada em Secretariado Executivo Bilíngue pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE, Brasil.

Secretária Executiva na Associação de Moradores Distrito Administrativo Dez de Maio, AMDDM

E-mail: carolinejschmitz@hotmail.com

Patrícia Stafusa Sala Battisti

Doutoranda pela Universidade Positivo - POSITIVO, Brasil

Professora na Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE, Brasil

E-mail: patriciasala5@hotmail.com

Sandra Regina Führ dos Santos

Graduada em Secretariado Executivo pela UNIOESTE/Toledo-PR

E-mail: sandrafuhr91@hotmail.com

Data de recebimento do artigo: 08/04/2015

Data de aceite do artigo: 30/06/2015

UMA ANÁLISE DA CONSULTORIA SECRETARIAL COMO NOVO NICHOS DE MERCADO E COMO DISCIPLINA NOS CURSOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO

RESUMO

Este estudo objetiva provocar uma reflexão sobre a consultoria secretarial, mostrando a transformação da profissão de secretariado ao longo dos anos, assim como as novas competências deste profissional que desponta no setor de consultoria. A hipótese que nutriu a problemática do estudo é que, embora as diretrizes curriculares prevejam um profissional secretário executivo consultor, este ainda representa um ramo pouco explorado pelas empresas e pelas instituições de ensino superior (IES). Nesse sentido, com o propósito de conhecer as mudanças no perfil do secretário executivo e de estabelecer uma relação com o perfil exigido do consultor empresarial, procedeu-se a uma pesquisa documental nas Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de Secretariado Executivo, bem como a uma pesquisa bibliográfica, tanto em autores que traçam o perfil do secretário executivo quanto em autores que apresentam o perfil de consultores em geral. Em seguida, após identificar, por meio de pesquisa documental no *site* do Inep, as IES do Brasil que ofertam curso em Secretariado Executivo, buscou-se pesquisar sua grade no que concerne à importância dada à consultoria em cada curso. Trata-se de uma pesquisa descritivo-exploratória, com abordagem qualitativa, utilizando concomitantemente o levantamento de dados quantitativos para mapear instituições e a abordagem qualitativa para analisar o tratamento conferido à disciplina Consultoria nos cursos. Pode-se concluir que apesar de a consultoria ser um ramo de atuação promissor e das Diretrizes Curriculares direcionarem para tal conteúdo, são poucas as IES que possuem em seu currículo, o que provoca uma reflexão acerca do profissional que se quer formar para o mercado atual.

Palavras-chave: Disciplina Consultoria. Secretariado Executivo. Consultoria secretarial.

AN ANALYSIS OF SECRETARIAL CONSULTANCY AS A NEW MARKET NICHE AND AS A SUBJECT IN EXECUTIVE SECRETARIAT COURSES

ABSTRACT

This study aims at promoting a reflection about secretarial consultancy, showing the transformation of the secretariat's profession throughout the years, as well as the new competencies of this professional, who rises in the consultancy sector. The hypothesis for the study is that, although the curricular guidelines anticipate a consultant executive secretary professional, this profile is little explored by companies and high educational institutions. In this sense, with the purpose of learning about the changes in the executive secretary's profile and establishing a relation with the profile required from the business in consultancy, documentary research on the National Curricular Guidelines of the Executive Secretary course was performed, as well as a bibliographical research, both considering authors who trace the executive secretary's profile and who show the profile of consultants in general. Subsequently, after identifying the high educational institutions in Brazil which offer the Executive Secretary course, through documentary research on Inep website, their curriculum concerning the importance given to consultancy in each course was also investigated.



The research is descriptive-exploratory, with qualitative approach, using concomitantly quantitative data collection to map institutions, and qualitative approach to analyze the treatment given to the Consultancy subject in the courses. It can be concluded that, despite the fact that consultancy is a promising branch of activity and the Curricular Guidelines direct to such content, there are few high educational institutions that have the subject in their curriculum, which demands a reflection about the professional intended to be shaped for the current market.

Key words: Consultancy. Executive Secretary. Secretarial Consultancy.

1 INTRODUÇÃO

O panorama atual aponta para um mercado de trabalho cada vez mais competitivo. As alterações econômicas e sociais fazem com que as empresas exijam mais de seus colaboradores e os clientes queiram produtos e serviços cada vez melhores. Nesse cenário, é impraticável pensar em estagnação: é preciso melhorar, crescer, produzir, multiplicar. De acordo com Dolabela (1999, p. 21), “o profissional dos novos tempos deve ter um compromisso com a inovação e estar preparado para realizá-la”.

Nesse contexto, o trabalho em consultoria empresarial apresenta-se como uma necessidade premente nas empresas, carentes tanto de conhecimento quanto de tempo para a busca e aplicação desse conhecimento. Dessa forma, diante de um mercado obstinado e exigente, a expectativa é que essa área venha a crescer como forma de adequação a estas instâncias – tanto na forma de consultoria interna, como externa. Entre as várias necessidades de uma organização, a consultoria secretarial desponta como um tipo de serviço cada vez mais necessário e, ao mesmo tempo, um novo desafio para a atuação do Secretário Executivo. Embora esse profissional seja visto como um ser dinâmico e versátil, ou seja, um profissional que se sobressai em diversos setores abrangentes ao seu perfil, ainda é pouco associado ao serviço de consultoria.

Durante e Santos (2010, p. 27) argumentam que se exige atualmente no mercado de trabalho, colaboradores de diferentes saberes, entre eles: “conhecer, fazer, conviver e ser”. Segundo as autoras, a profissão secretarial mostra-se atenta a esse paradigma e vem com isso buscando a qualificação necessária, assim como o aperfeiçoamento de seu perfil, tratando de fundamentar a sua prática de acordo com a visão estratégica das organizações. Desse modo, pode-se associar esse profissional ao setor da consultoria, que vem sendo uma das novas áreas de enfoque do secretário executivo.

Assim sendo, um dos objetivos deste texto é refletir sobre a consultoria empresarial que poderá ser exercida pelo profissional de secretariado, e busca, sem a pretensão de excluir outras áreas possíveis, pensar quais tipos de consultoria melhor se enquadram no perfil desse profissional.

Além disso, esta pesquisa propõe analisar os cursos de Secretariado Executivo do Brasil com enfoque na consultoria, a fim de mapear a forma como as instituições tratam a disciplina Consultoria, tendo como base as Diretrizes Nacionais do Curso de Secretariado Executivo (DCNs), que veem a consultoria como uma das linhas de formação específica desse profissional.

Para isso, o presente artigo está estruturado da seguinte forma: inicialmente será apresentado o atual perfil do profissional de secretariado, para que seja observada a estreita relação entre o que é exigido de um consultor empresarial e o que caracteriza o profissional de secretariado. No item

subsequente, é descrita a consultoria propriamente dita, as diretrizes do consultor, em geral, e os tipos de consultoria, no intuito de traçar as premissas da consultoria secretarial. Nessas etapas, os autores norteadores dessa pesquisa serão: Guimarães (2002), Sabino e Rocha (2004), Bortolotto e Willers (2005), Neiva e D'Elia (2009), Becker e Ceolin (2010), Crocco e Guttmann (2010), Durante e Santos (2010); Schumacher, Portela e Pereira (2010), Marasini e Neumann (2011), Oliveira (2012), entre outros. Dando continuidade, serão tratados os procedimentos metodológicos que, basicamente, se compõem do levantamento de dados quantitativos para mapear as IES brasileiras e a abordagem qualitativa a fim de examinar o tratamento aplicado à disciplina Consultoria nos cursos de secretariado. Em seguida, serão apresentados os resultados e discussões da pesquisa, as considerações finais, e por fim, as referências utilizadas neste estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 MUDANÇA NO PERFIL DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

O ano de 1985 pode ser considerado um marco para a profissão, ano que sela a promulgação da profissão de secretariado executivo e as mudanças em relação às funções que inicialmente marcaram a profissão. Das décadas de 1950 a 1970, as funções mais presentes eram a execução de técnicas secretariais como datilografia, organização de arquivo, atendimento telefônico e anotação de recados. Porém, com o surgimento da primeira organização de secretárias no Rio de Janeiro, em dezembro de 1967, da primeira associação brasileira em 1968, em Porto Alegre, da conquista da Lei 6.556/1978, que dispõe sobre a atividade do secretário, posteriormente, em 1985, a Lei 7.377, regulamentando a profissão de secretário, da formação do primeiro sindicato da categoria no Rio Grande do Sul em 1987, seguida da criação da Federação Nacional dos Secretários (Fenassec) em 1988, no Paraná, e do código de ética em 1989, mudanças significativas começaram a ocorrer na profissão e em sua categoria profissional no país (Sabino & Rocha, 2004).

Essas associações promoveram cursos, encontros e trouxeram mais conhecimento e consciência do papel exercido pelo secretário, culminando na oferta do Bacharelado em Secretariado Executivo. De acordo com Durante e Santos (2010) “o primeiro curso foi criado em 1969 pela Universidade Federal da Bahia (UFBA), mas foi nos anos de 1990 que o ensino superior em secretariado se proliferou, juntamente com eventos e produções acadêmicas na área”. Segundo consta no Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade) de 2009, apenas o estado de Rondônia não possuía o Curso de Secretariado Executivo em suas IES (atualmente também, o

Espírito Santo, passou a não mais ofertar o curso, já adiantando dados da pesquisa realizada pelas autoras entre as IES em 2013).

O profissional de secretariado passou a ser visto como um membro ativo da gerência, participando de programas de desenvolvimento mais elaborados e indo além de funções operacionais. Além disso, o trabalho passa também a ser exercido em equipe como forma de administração participativa, mas apenas a partir da década de 1990 é que se pode considerar que houve uma verdadeira revolução na profissão, nascendo um novo perfil: gestor, assessor, empreendedor e *consultor* (Guimarães, 2002; Portela & Schumacher, 2006; Neiva & D'Elia, 2009; Silva, 2010).

Bortolotto e Willers (2005, p.47) ainda citam estas mudanças como sendo o início de um período em que “o mercado tem exigido profissionais de formação acadêmica específica e direcionada à área de atuação em Secretariado Executivo”, com aptidões variadas, dentre elas a de consultoria, ou seja, com capacidade de “estender à empresa e à sua cadeia produtiva seus objetivos e políticas, trabalhar com a cultura da organização, transformando-as em oportunidades”.

De acordo com Portela e Schumacher (2006), a partir deste momento teve início a era da competência e do conhecimento, da demanda por pessoas polivalentes e atualizadas, com capacidade produtiva e foco em resultados, que não apenas recebessem ordens, mas que passassem também a melhorar suas práticas, orientar-se por modelos e a emitir seu parecer sobre eventuais situações. O secretário executivo deixa de ser uma propriedade particular do gerente a quem assessora e passa a ser membro efetivo de uma organização. Ilustrando esse perfil, Neiva e D'Elia (2009) explicam a polivalência desse profissional, mostrando que se tornou um agente de resultados, agente facilitador, agente de qualidade e agente de mudanças.

Nesse contexto, pode-se observar a evolução da carreira secretarial ao longo dos anos e a mudança no conceito da profissão. O profissional de secretariado executivo possui aptidões que lhe permitem trabalhar em várias áreas de abrangência. Ele passou a ser o assistente da empresa, capacitado para assumir responsabilidades da alta direção da organização. O novo perfil do secretário aborda:

[...] ser um agente estratégico de mudanças, um gestor de informações, um gerente, *um consultor*, apresentando uma visão holística antecipando-se às mudanças existentes, por meio de conhecimentos, habilidades e atitudes adquiridos, treinados e desenvolvidos no decorrer da formação profissional e acadêmica (Silva, 2010, p. 6, grifo nosso).

É possível notar claramente a evolução da profissão ao longo dos anos, do simples digitador ao profissional competente e agente de resultados, já que, segundo Bortolotto e Willers (2005, p. 46), o secretário executivo teve que “rever e renovar seu modo de executar as atribuições inerentes

à profissão, reconstruindo-se a cada nova situação e a cada nova tecnologia que lhe era apresentada”. Se hoje ainda existem preconceitos em relação a este profissional e a sua carreira, é por falta de conhecimento aprofundado a respeito de seu trabalho.

Uma vez apresentadas as competências e habilidades gerais do profissional de secretariado, na qual figura o perfil de consultor, o próximo tópico tem como objetivo conhecer, na literatura, como o profissional consultor empresarial, em geral, é visto, para que se possa aprofundar o entendimento sobre consultoria secretarial, em específico.

2.2 CONSULTORIA EMPRESARIAL: CONCEITOS, TIPOS E PREMISSAS

O mercado atual encontra-se em constante mudança: surgem novas tecnologias, novos produtos, novos concorrentes, e, muitas vezes, os empresários e colaboradores não estão preparados para acompanhar o ritmo destas tendências, não possuem o conhecimento necessário para colocá-las em prática, atualizarem-se e manterem-se competitivos frente aos concorrentes, ou até mesmo lhes falta o tempo para sua execução.

Artico e Cantarotti (2013) afirmam que a consultoria surge “para identificar os problemas da empresa-cliente”, que se intensificam devido à “acirrada concorrência, globalização, intensas mudanças sociais, econômicas, políticas e tecnológicas” que abalam a estrutura da empresa fazendo com que ela apresente dificuldades de se manter em um mercado de trabalho tão enérgico e exigente. É o momento de atuação do consultor, sugerindo que se implantem programas de ação ou ainda mudanças concretas na cultura organizacional e/ou nos processos administrativos corriqueiros, a fim de auxiliá-la da melhor forma possível.

Segundo Crocco e Guttmann (2010, p. 8), consultoria é:

um processo interativo, executado por uma ou mais pessoas, independentes e externas ao problema em análise, com o objetivo de fornecer aos executivos da empresa-cliente um ou mais conjuntos de opções de mudanças que proporcionem a tomada de decisão mais adequada ao atendimento das necessidades da organização.

É, portanto, um processo no qual o consultor deve “atuar como parceiro dos executivos e profissionais da empresa-cliente”, ficando encarregado de apresentar soluções aos executivos e auxiliá-los na tomada de decisão (Oliveira, 2012, p. 5).

De acordo com Schumacher, Portela e Pereira (2010), existe um aumento da demanda por consultoria nas empresas, causado principalmente pela busca por novos conhecimentos e inovações

tecnológicas para enfrentar a globalização da economia, a necessidade de fortalecer as vantagens competitivas da organização, o progresso dos processos de terceirização, assim como a necessidade de questionar sempre mais a realidade da empresa-cliente, com o objetivo de consolidar um processo de melhoria contínua e sustentada.

Existe um verdadeiro conjunto de ações relacionado à contratação de uma consultoria. De acordo com Oliveira (2012), o processo de consultoria se estrutura, em geral, desde a detecção da necessidade de consultoria, na visita prospectiva (na qual existe o estabelecimento das expectativas e compromissos mútuos), nas observações com realização de entrevistas e levantamentos, no planejamento das estratégias e políticas de sustentação do projeto criado, na ação propriamente dita, no acompanhamento das ações estratégicas e na avaliação. Ou como detalha Braga (2007, p.6):

[...] o processo de consultoria se apresenta da seguinte forma: primeiro contato, entrevista inicial, primeira visita, observação assistemática, hipóteses diagnósticas, proposta de trabalho, contrato, observação sistemática, entrevistas, análise documental, técnicas diagnósticas específicas, relatório diagnóstico e plano de intervenção, devolutiva. E a partir da aprovação do relatório diagnóstico e do fechamento da proposta de intervenção, inicia-se outro processo que vai da implementação, acompanhamento, treinamento dos envolvidos, reformulação do plano inicial, manutenção e desligamento.

Portanto, é imprescindível destacar que a consultoria é um tema amplo, complexo, exigindo constantes aprimoramentos. O consultor é contratado para prestar serviços a uma empresa durante certo período, para avaliar as *performances* organizacionais e empresariais de forma minuciosa e transformá-las de maneira a interferir positivamente na organização; contudo, antes de assinar o contrato é necessário informações sobre o assunto da consultoria,—e, tendo a ética como norte, obviamente o consultor só deverá prestar serviço em uma área na qual tenha realmente conhecimento.

Para ser um profissional em consultoria, algumas características são essenciais. Segundo Crocco e Guttmann (2010), um consultor deve ser independente, fazer bom uso do tempo de forma a transparecer visibilidade e profissionalismo; ser motivado no sentido de utilizar a amplitude e os limites como fatores para impulsionar o trabalho, assim como antecipar problemas, soluções, métodos e ferramentas de trabalho; ter domínio tanto na comunicação verbal como na escrita, utilizar uma linguagem que seja acessível e objetiva e ter disposição para ouvir o cliente; ser ético, isto é, fazer uso da verdade, da honestidade e principalmente manter a confidencialidade de informações; ser autêntico explicando e analisando as situações da empresa, e ter capacidade analítica, visto que, nem sempre o problema estará à vista ou bem definido, precisando que o consultor encontre as causas e consequências de uma situação, para apenas então definir estratégias para sua solução.

Nesse sentido, Gonçalves (1991) afirma que a consultoria pode acontecer em duas circunstâncias: “quando o cliente diagnostica o problema, e dispõe-se a investir em sua solução, ou quando o cliente não é capaz de identificar por si próprio o problema e precisa de ajuda para mapeá-lo”. Nesse momento, o consultor pode apontar para soluções que nem sempre estão visíveis.

Dessa maneira, está se fazendo consultoria toda vez que surge uma dúvida sobre o que fazer em relação a algum problema, determinado ou não, e pede-se um conselho ou orientação a alguém com conhecimento e experiência no assunto e este apresenta soluções ou alternativas para o caso em questão.

A consultoria pode ocorrer de duas maneiras, segundo seu modo de atuação na empresa: a primeira busca alterar comportamentos e atitudes individuais ou coletivas que possam melhorar o desempenho da organização, procurando soluções por meio da gestão de pessoas e aspectos comportamentais frente à mudança. A segunda possui foco no processo e no fluxo de trabalho, transferindo técnicas e métodos apropriados para que o cliente possa identificar, enfrentar e solucionar seus problemas através de estratégias operacionais e métodos. As duas formas podem ser utilizadas em conjunto para melhorar os processos e ao mesmo tempo o comportamento dos indivíduos da organização (Crocco & Guttmann, 2010).

Os consultores, ao entrarem em ação, assumem uma grande responsabilidade, que é a de auxiliar seu cliente a tomar a melhor decisão. Ser um consultor não é tarefa fácil, é preciso muita dedicação, bom relacionamento interpessoal, comprometimento e um real interesse pelo negócio da empresa ou cliente. Além de conhecimento, é necessário ter criatividade e capacidade técnica, para, após a análise dos problemas, elaborar boas estratégias que visem solucioná-los.

Existem dois tipos de consultor levando em conta a procedência: o interno e o externo. O consultor interno não faz parte do problema a ser analisado e resolvido, mas pertence a uma unidade que presta serviços dentro da empresa. As principais vantagens deste tipo de consultoria são: o conhecimento do negócio e a presença constante e diária nos projetos e trabalhos em andamento; a participação efetiva no processo inteiro como parte integrante da organização, podendo participar e acompanhar o planejamento e sua implementação, assim como avaliar o desempenho e os resultados; maior acesso a pessoas e grupos dentro da empresa. Porém, também apresenta desvantagens, principalmente relacionadas à aceitação da hierarquia, limitações de tempo e menor liberdade de ação em função da pressão e da cultura organizacional (Crocco & Guttmann, 2010; Oliveira, 2012).

Por outro lado, o consultor externo não pertence ao quadro de colaboradores da empresa-cliente e seu serviço é prestado através de contrato específico. As vantagens deste tipo de

consultoria são: maior experiência e conhecimento diversificado devido ao fato de não trabalhar apenas para aquela empresa e naquele ramo de atividade; poder correr riscos diferentes; ter maior acesso a diferentes pessoas e níveis hierárquicos dentro da empresa por não fazer parte do quadro funcional; maior imparcialidade e possibilidade de crítica, pois não há o envolvimento na rotina do cliente. Porém, existem desvantagens relacionadas. Tais como: ter menor acesso e liberdade em relação aos colaboradores do cliente; uma vez que sua presença interfere na rotina empresarial, precisando ser pré-programada; não possuir poder formal para tomar decisões; e precisar de mais tempo para obter a visão do conjunto operacional da empresa (Crocco & Guttmann, 2010; Oliveira, 2012).

O ideal, segundo Artico e Cantarotti (2013), seria ter, não apenas um consultor interno, mas também um externo à disposição, a fim de que ambos trabalhem concomitantemente, oferecendo assim mais benefícios e maior eficácia nas resoluções de suas atuações para a empresa.

É importante ressaltar que o profissional de consultoria deve estar sempre atualizado, acompanhar as tecnologias e mostrar vasta experiência no assunto, para assim atender às expectativas do contratante deste serviço. É essencial ainda, ser reconhecido no mundo empresarial com um bom *networking*, por meio de palestras, treinamentos e publicações em eventos. Além disso, deve-se deixar claro para o cliente qual a amplitude da consultoria que irá prestar. Ou seja, a consultoria pode ser especializada ou total. A consultoria especializada atua em um ou poucos campos dentro de uma área de conhecimento. É imprescindível que a empresa que receberá o serviço saiba de antemão qual o nível da especialidade oferecida. Na consultoria total, a atuação ocorre em praticamente todas as atividades da empresa, o que muitas vezes ocasiona uma abordagem bastante genérica fazendo com que a atuação nesse caso deva ser integrada, para que haja sintonia entre as várias atividades desenvolvidas na organização. Nesse caso, também o consultor precisa ter uma atitude de transparência sobre como se dará essa integração e o que o cliente pode esperar das metodologias interligadas que muitas vezes são feitas por vários especialistas no assunto (Oliveira, 2012).

Elencadas as principais diretrizes do consultor e do atual perfil do secretário executivo, o item seguinte pretende promover uma reflexão de aproximação entre esses dois profissionais, em uma junção pouco difundida na literatura sobre as organizações: o consultor secretarial.

2.3 DISCUSSÃO SOBRE A CONSULTORIA SECRETARIAL

O profissional de Secretariado Executivo deve ter responsabilidade, e buscar sempre maior aprimoramento, conscientização profissional, formação técnica e aperfeiçoamento cultural. Para tanto, deve manter-se atualizado quanto às estratégias empresariais e desenvolver vários papéis em sua formação – entre eles o de consultor.

De acordo com Oliveira (2012, p. 9), “a consultoria empresarial é um dos segmentos de prestação de serviços que mais têm crescido no mundo”. Alguns profissionais de secretariado têm percebido essa tendência e aliado sua atuação de secretário executivo à sua atividade como consultor de empresas, o que faz parte do novo perfil do profissional. Como afirmam Marasini e Neumann (2011, p. 2), pelo fato de o secretário executivo atuar como assessor em diversos setores da empresa, tornou-se:

um profissional-chave no cotidiano das empresas e percebe-se que este profissional está diretamente ligado com o atendimento ao cliente, pois independente de sua área de atuação, ele é o elo de comunicação entre funcionários e gestores, empresa e clientes e, desta forma, possui competência e conhecimento suficientes para atuar como consultor, identificando os problemas organizacionais, principalmente no que se refere ao atendimento ao cliente.

Diante dessa visão, é notório que o perfil do secretário executivo modificou-se com o passar do tempo, a ponto de ser um profissional essencial nas empresas, adaptável a diferentes ambientes, do qual se espera uma interferência direta e maior no todo da organização.

Conforme Becker e Ceolin (2010), o secretário “interfere diretamente nas atividades das pessoas e obtém vasto controle dos setores e conhecimento dos processos de trabalho” e, da mesma forma que o consultor, ele está “preparado para assessorar e articular o nível estratégico da organização”.

O profissional de Secretariado Executivo tem uma visão generalista, com técnicas intelectuais, relacionais, sociais, políticas e de liderança. Possui também habilidades de aplicação de novas tecnologias de informação em diferentes funções gerenciais, além de pensamento estratégico, comunicação eficaz, iniciativa, criatividade, flexibilidade, autonomia, senso ético e compreensão do meio social político, econômico e cultural. Pode atuar em empresa nacional e multinacional, podendo ser no poder público ou no privado, bem como no desenvolvimento e na abertura de um novo negócio (Portela & Schumacher, 2006).

Portela e Schumacher (2006) também aproximam a visão que se tem do consultor com a do profissional de secretariado ao afirmar que este último possui “visão holística”, destacando sua postura crítica e analítica, com habilidade nas tomadas de decisões e foco na obtenção de resultados

ao participar da gestão estratégica empresarial, características essenciais de organizações cujo objetivo seja permanecer no mercado.

Para que este profissional possa atuar como um consultor, deve ter uma visão sistêmica e generalista, apresentar relatórios, pareceres, projetos analíticos que proporcionem informações, que subsidiem os executivos em sua gestão ou no desenvolvimento organizacional. Deve revelar, pelo menos, as seguintes competências e habilidades:

[...] II - visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e intersetoriais; [...] IV - utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais; [...] IX - gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários (Brasil, 2005).

Do profissional de secretariado espera-se que tenha todas essas características, o que pode torná-lo um consultor igualmente capacitado para exercer tal função. Assim, esse profissional tem conquistado no mercado de trabalho um espaço relevante, tanto nas execuções de tarefas específicas, o que se pode associar mais fortemente à consultoria especializada, quanto à consultoria generalista.

O curso de Secretariado Executivo deve permitir ao acadêmico o desenvolvimento de teorias sob diferentes perspectivas na empresa; do ponto de vista da gestão, do econômico, do contábil, do administrativo, entre outros temas tratados nas disciplinas, tornando-o um profissional que consegue visualizar a empresa em toda a sua complexidade. Porém, algumas IES brasileiras podem acabar limitando a capacidade de atuação desse profissional por causa da ausência de algumas disciplinas em sua grade curricular.

É possível afirmar que a grade curricular do Curso de Secretariado Executivo deve favorecer a aproximação entre situações de diversos campos de conhecimento e de diferentes situações organizacionais, sendo que é importante sua adaptação às novas exigências e condições do mercado de trabalho, ou quando novas mudanças surgem no contexto organizacional, capacitando, dessa forma, o profissional para atuar em diferentes mercados, como pode ser observado no artigo 2º, § 2º das DCNs para os Cursos de Graduação em Secretariado Executivo.

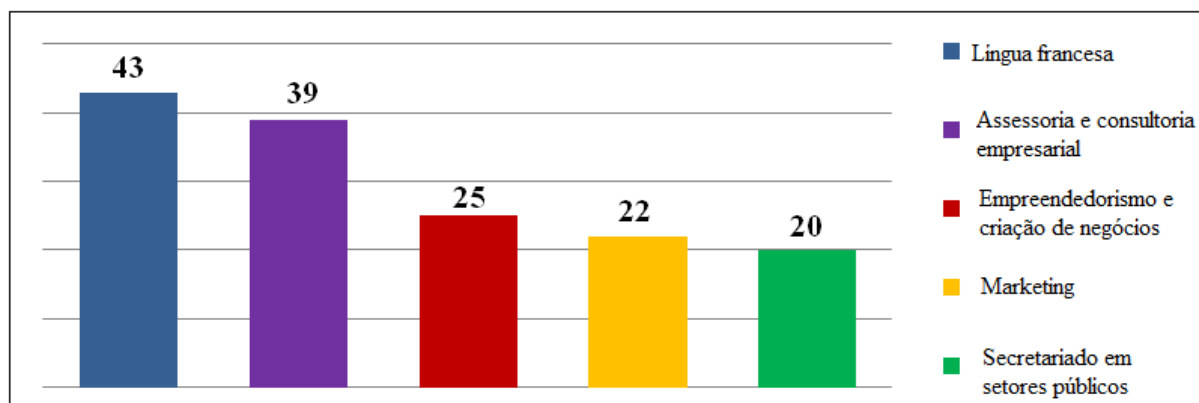
Os projetos pedagógicos do curso de graduação em Secretariado Executivo poderão admitir linhas de formação específicas, nas diversas áreas relacionadas com atividades gerenciais, de assessoramento, de empreendedorismo e de *consultoria*, contidas no exercício das funções de Secretário Executivo, para melhor atender às necessidades do perfil profissional que o mercado ou a região exigirem. (Brasil, 2005, grifo nosso).

Dessa maneira, percebe-se que há uma convergência entre a exigência do mercado e a polivalência do profissional de secretariado executivo e as diretrizes traçadas para a formação acadêmica, inclusive prevendo a atividade de consultoria como função. Essa convergência é fundamental para que se avance na introdução do profissional nesse mercado específico da consultoria empresarial.

Apenas para ilustrar essa temática, destacou-se um estudo realizado por Silva (2012) nas IES Públicas do Brasil, cujo objetivo foi identificar os motivos que levam as universidades a não seguirem as Diretrizes Curriculares Nacionais e ainda, qual seria o currículo ideal para o profissional de Secretariado Executivo. Foram entrevistados os coordenadores de quatorze universidades públicas que contam com o Secretariado Executivo em seu catálogo de cursos, além de alunos dos quatro anos de pelo menos nove dessas IES, perfazendo um número de 319 questionários preenchidos.

O fragmento que interessa especialmente a esta pesquisa constitui o seguinte: dentre as instituições investigadas encontraram-se algumas disciplinas que não são muito comuns na maioria das regiões; então foi solicitado aos pesquisados que indicassem aquela que não era contemplada pelo curso de sua IES, mas que gostariam de cursar, podendo ser mais de uma resposta. Os resultados constam no gráfico 1, a seguir:

Gráfico 1 - Disciplinas que não são contempladas no curso, mas que os alunos gostariam de cursar



Fonte: Silva (2012).

Como pode ser observado no Gráfico 1, a disciplina de “Assessoria e Consultoria Empresarial” foi a segunda mais apontada entre os pesquisados, representando 26,17% da preferência, escolhida por 39 alunos, devido ao fato de essa área vir crescendo cada dia mais, segundo Silva (2012, p. 69), que ao final da pesquisa ainda acrescenta a seguinte sugestão:

como hoje em dia o mercado está em constante mudança, as Instituições estudadas nesta pesquisa, poderiam rever o Projeto Político Pedagógico (PPP) e incluir essas disciplinas apontadas pelos acadêmicos, já que são eles que necessitam desses conteúdos em seu trabalho e/ou estágio.

Nesse sentido, a conclusão apresentada em seu trabalho foi a de que seu estudo possibilitou constatar que as instituições analisadas poderiam ajustar sua grade curricular para se adequarem às DCNs e assim preparar melhor os acadêmicos para uma atuação que corresponda mais às exigências do mercado de trabalho.

Diante da importância de uma visão generalista por parte do profissional de Secretariado Executivo, com capacidade de atuar em diferentes áreas, de estar atualizado quanto às novas tendências do mercado de trabalho, é necessário que haja um caminho que o auxilie no direcionamento dessas tendências pouco exploradas nos cursos de Secretariado, como revelou a pesquisa que acabou de ser relatada. Esse direcionamento poderia se dar por meio de uma disciplina específica de consultoria empresarial na grade do curso. Para complementar tais informações, será possível, no decorrer deste trabalho, verificar como se encontra a inserção dessa disciplina nas IES brasileiras. Antes disso, porém, faz-se necessário explicitar os métodos utilizados na pesquisa.

3 METODOLOGIA

A realização deste estudo baseou-se inicialmente em uma pesquisa documental nas Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de Secretariado Executivo, como forma de aprofundamento nas normas que o regulamentam no Brasil, tendo como sequência a pesquisa bibliográfica, tanto em autores que traçam o perfil do secretário executivo quanto em autores que apresentam o perfil de consultores em geral, a fim de provocar uma reflexão sobre a consultoria secretarial, mostrando a transformação da profissão de secretariado e de sua concepção ao longo dos anos, assim como as novas aptidões deste profissional que nasce no setor de consultoria. Como enfatizam Lakatos e Marconi (1992, p. 44), “a pesquisa bibliográfica pode ser considerada também como o primeiro passo de toda a pesquisa científica”.

Trata-se de uma pesquisa descritivo-exploratória, com abordagem qualitativa, que utiliza concomitantemente o levantamento de dados quantitativos para mapear instituições e a abordagem qualitativa para analisar o tratamento conferido à disciplina Consultoria nos cursos. Conforme Gil (2000), a utilização de dados qualitativos pode conduzir a importantes intuições que têm a possibilidade de esclarecer a natureza das relações, além de proporcionar uma nova visão acerca do problema e, ainda, em alguns casos, conduzir a novas circunstâncias.

Buscou-se identificar por meio de pesquisa documental no *site* do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), as IES do Brasil que ofertam curso de

Secretariado Executivo, que, de acordo com o Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade, 2009) seriam 100. No entanto, ao fazer a busca individual por curso, foram encontrados 96, conforme o Quadro 1 que segue:

Quadro 1 – Número de cursos de Secretariado Executivo participantes do Enade/2009 por Organização Acadêmica segundo Região e Atualização da Pesquisa/2013

Região	Organização Acadêmica		
	Total 2009	Total 2013	Estados com curso de Secretariado Executivo em 2013 (Quantidade de cursos por estado)
Brasil	96	84	24 estados + Distrito Federal
Norte	9	8	Acre (1); Amazonas (1); Roraima (1); Amapá (2); Pará (2); Tocantins (1)
Nordeste	14	14	Maranhão (1); Piauí (1); Ceará (2); Bahia (4); Rio Grande do Norte (1); Paraíba (1); Pernambuco (2); Alagoas (1); Sergipe (1)
Centro-Oeste	15	13	Mato Grosso (2); Goiás (4); Mato Grosso do Sul (2); Distrito Federal (5)
Sudeste	32	27	Minas Gerais (4); Rio de Janeiro (3); São Paulo (20)
Sul	26	22	Paraná (14); Santa Catarina (5); Rio Grande do Sul (3)

Fonte: MEC/Inep/Daes – Enade (2009) e dados da pesquisa (2013)

Assim, das 96 instituições que ofereciam o curso de Secretariado Executivo (SE), 12 foram excluídas (ou por não oferecerem mais o curso definitiva ou temporariamente ou, ainda, pelo fechamento da instituição como um todo), restando, dessa forma, 84 IES para dar continuidade ao estudo.

Inicialmente buscou-se identificar uma forma de contato com os coordenadores do curso de cada instituição. No período de abril a julho de 2013, por meio dos *sites* dos cursos selecionados e/ou em contato com os coordenadores de curso via *e-mail* e, em poucos casos, via telefone, pesquisou-se sua grade no que concerne à importância dada à consultoria em cada curso.

Em seguida, procedeu-se à elaboração do questionário a ser encaminhado via *e-mail* para os coordenadores do curso de SE, a fim de mapear como as instituições tratam a Consultoria. Este continha uma questão inicial fechada, direcionando cada qual para o campo correspondente ao seu caso, ou seja, se possui a disciplina em seu curso, se não possui, ou a possui, mas com outra nomenclatura. As questões que se seguiam eram abertas e fechadas, porém, específicas e de fácil manuseio.

A fórmula apresentada na Figura 1 foi utilizada para descobrir a representatividade e o nível de confiança da pesquisa:

Figura 1 – Cálculo de tamanho da amostra

$n = \frac{N}{1 + \frac{N \times d^2}{Z^2 \times p \times q}}$	<p>Onde: <i>n</i>: é o número de elementos da amostra (tamanho da amostra). <i>N</i>: é o número de elementos da população (tamanho da população). <i>Z</i>: é o valor da abscissa da curva normal associada ao nível de confiança. <i>d</i>: é o erro tolerável da amostra (precisão da amostra) em porcentagem. <i>p</i> e <i>q</i>: proporção de se escolher uma dada empresa aleatoriamente.</p>
--	--

Fonte: Rossoni (2013).

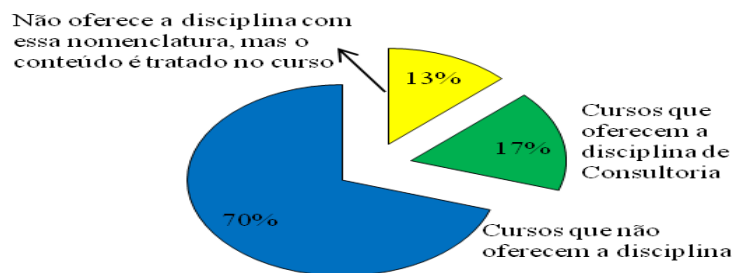
No próximo item, apresentam-se os resultados da pesquisa, bem como a discussão que pode servir de guia para reflexão sobre criação de disciplinas e ementário. Na sequência, ainda no mesmo item, encontra-se uma exposição a respeito da atualização dos dados, a qual foi realizada conforme a divulgação do Enade 2012, que ocorreu apenas em novembro de 2013, ou seja, posteriormente à pesquisa realizada. A fim de representar maior visibilidade destes dados, emprega-se o *Software TerraView* – muito utilizado em estudos e na divulgação de pesquisas pela Unioeste – trata-se de um aplicativo específico para manipulação de dados geográficos em forma de mapeamento, como no caso, da oferta de cursos de bacharelado em Secretariado Executivo no Brasil. Dessa forma, o mapa é criado a partir dos dados da pesquisa, Enade, e das Malhas digitais disponíveis no site do IBGE, que nessa circunstância estão distribuídas em Estados (UF) para permitir uma melhor comparação entre os mesmos, assim como entre os dados do Enade 2009, a pesquisa realizada pelas autoras e a real divulgação do Enade 2012.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Assim, das 84 IES levantadas, foram obtidas apenas 23 respostas, o que corresponde a um nível de confiança de 90%, margem de erro de 15%, valor da abscissa $Z=1,64$. Embora essa quantidade de respostas seja um limitador para a amostra desta pesquisa, contudo já é possível mapear o andamento da disciplina de Consultoria nos cursos de Secretariado Executivo e utilizar várias respostas dos coordenadores sobre a existência ou não da disciplina e suas razões, uma vez que constituem um material profícuo para uma reflexão inicial.

O gráfico 2 ilustra a situação de oferta da disciplina nos cursos de Secretariado Executivo:

Gráfico 2 – Oferta da disciplina de Consultoria nos cursos de Secretariado Executivo



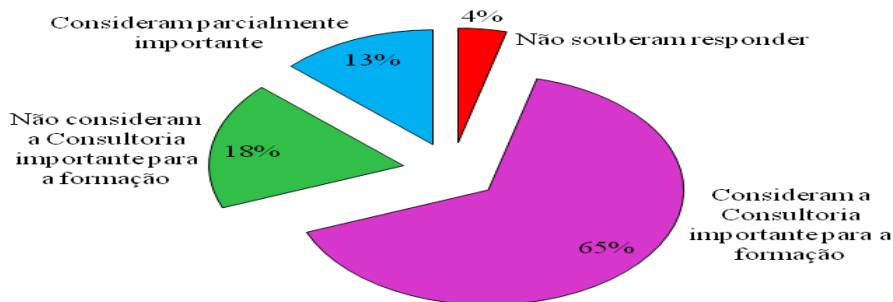
FONTE: Dados da pesquisa.

Nesta amostra, a grande maioria (70%) não possui uma disciplina de Consultoria Empresarial em sua grade curricular. Em contrapartida, apenas 13% possuem a disciplina e 17% não a possuem como disciplina exclusiva do conteúdo, mas contemplam partes do conteúdo por meio de outras disciplinas. Ainda que somássemos as que possuem a disciplina e as que a tratam em outras disciplinas de diferentes nomenclaturas, teríamos apenas 30% de cursos que tratam da consultoria. Esse dado, por si só, gera uma discussão considerando as DCNs, que incentivam a consultoria como linha de formação específica para melhor atender às necessidades da competência profissional, que o mercado ou a região exigem. Além disso, refletindo sobre a mudança no perfil do secretário executivo, percebe-se que é um profissional que poderia ser aproveitado por esse nicho de mercado, dado o aumento significativo de consultorias no Brasil e no mundo.

Esse resultado faz pensar em duas hipóteses principais para a não oferta da disciplina: ou os Cursos de Secretariado ainda não estão percebendo essa mudança mercadológica ou essa mudança no mercado, em determinadas regiões, ainda não aconteceu.

Quanto à primeira hipótese, a maioria dos coordenadores assinalou a percepção da importância da Consultoria como disciplina. O Gráfico 3 ilustra a importância dada pelos coordenadores de curso à disciplina Consultoria:

Gráfico 3 – Relevância da Consultoria para o perfil do Secretário Executivo na percepção dos coordenadores de curso



Fonte: Dados da pesquisa.

Constata-se que dentre a amostra, 65% consideram a disciplina importante para a formação do secretário executivo, inclusive as IES que não a possuem na grade curricular, em grande parte levam em conta sua importância. Entre estes últimos, vários entrevistados responderam que já se pensa em incluir essa disciplina, 18% não a consideram importante e não acreditam que haja mercado para o secretariado e 4% acreditam que essa disciplina se enquadra melhor no nível de pós-graduação.

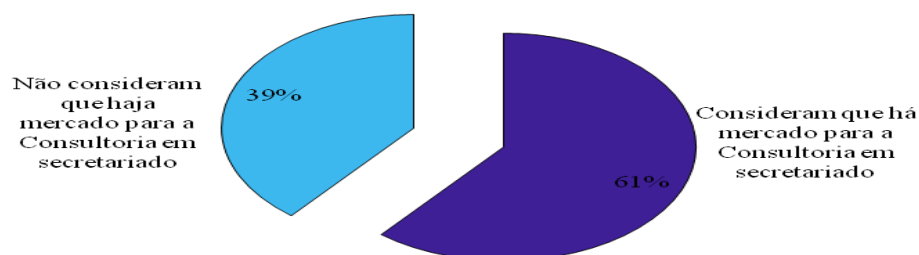
A pesquisa elencou alguns depoimentos com relação à relevância dada à disciplina pelos coordenadores de curso. De acordo com o Entrevistado1 (E1): “mesmo o assunto sendo trabalhado em todas as disciplinas, é necessária atenção específica em uma disciplina única, para discutir particularidades, teorias, estratégias etc”. Complementando, há a contribuição do E3, que faz uma exposição quanto à inserção da disciplina na grade curricular do curso como sendo uma decisão essencial,

uma vez que a profissão precisa contemplar na sua estrutura de formação a dinâmica do mercado de trabalho. A consultoria empresarial contribui para muitos profissionais [...] de modo que o Secretário Executivo também pode desenvolver suas habilidades e oferecer muitas contribuições às empresas na forma de consultoria. Ela é fundamental, pois abre espaço para a atuação profissional do Secretário Executivo a um mercado de trabalho cada vez mais dinâmico. A partir da consultoria, o profissional pode desenvolver suas habilidades e explorar nichos de mercado.

Nesse sentido, percebe-se que a disciplina tem sido relevante para os cursos que a contemplam em sua grade curricular. Esses depoimentos, em particular, são de instituições que possuem a Consultoria há oito anos, tempo suficiente para avaliar e recomendar essa prática.

Tendo ainda em vista a crescente atuação profissional do secretário executivo como consultor, perguntou-se sobre como estaria o mercado com relação à consultoria em secretariado na opinião dos coordenadores do curso do SE, conforme gráfico 4.

Gráfico 4 – Há mercado para a consultoria em secretariado?



Fonte: Dados da pesquisa.

É possível perceber que o mercado se mostra bastante promissor ao considerar o ponto de vista dos entrevistados, já que 61% responderam positivamente neste campo.

Com relação às nomenclaturas utilizadas pelas IES para a disciplina de consultoria constatou-se as seguintes: Gestão Estratégica em Secretaria e Consultoria Empresarial; Consultoria Empresarial, Consultoria Organizacional, e Assessoria e Consultoria Empresarial. Encontra-se ainda inserida em outras disciplinas, tais como: Gestão Secretarial; Introdução ao Secretariado; Técnicas de Secretariado I, II e III; e, em uma das IES trabalha-se a prática em consultoria secretarial em um escritório experimental e em Projetos de Extensão vinculados a empresas.

Das IES que responderam positivamente ao oferecimento da disciplina, constatou-se uma carga horária entre 80 e 136 horas/aula. Das demais, que oferecem o conteúdo, mas com outra nomenclatura ou inserida em outra disciplina há uma carga horária em torno de 40h/a e só um caso com 120 horas/aula. Dessa forma, esse fator precisa ser discutido ao criar a disciplina, para que o conteúdo não seja abordado de forma muito superficial, principalmente levando-se em consideração a complexidade da consultoria já abordada anteriormente. Nesse sentido observa-se que – principalmente nos casos em que a disciplina encontra-se agrupada a outras, ou com carga horária reduzida – as ementas não conseguem contemplar todos os conteúdos necessários para a formação do acadêmico de acordo com aspectos de aprendizado relacionados à consultoria.

Dessa maneira, entende-se a importância de as IES explorarem o estudo da consultoria com maior atenção. Tal iniciativa contribui para a formação de profissionais mais completos e capazes de atuar no mercado de trabalho atual de forma mais dinâmica.

Para finalizar essa discussão, sem a pretensão de ditar o que deve constar na disciplina de Consultoria, agruparam-se alguns temas que figuram nas ementas das disciplinas, como uma sugestão inicial para aquelas IES que mostraram interesse em revisar suas grades e incluir a disciplina. Alguns temas são:

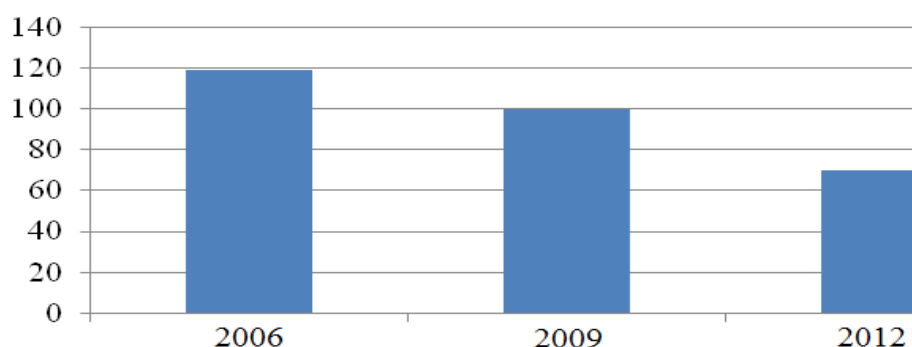
- a) consultoria: definições, tipos, formatação, papel e atribuições;
- b) contratação e administração dos serviços de consultoria;
- c) fluxos do processo e metodologias para o trabalho de consultor;
- d) elaboração do plano de trabalho, levantamento e desenvolvimento de projetos;
- e) negociação;
- f) identificação da cultura organizacional;
- g) consultoria como instrumento condutor do processo de mudança;
- h) gestão da qualidade de negócios;

- i) ferramentas da qualidade;
- j) conceito e evolução do negócio de consultoria;
- k) estudos de caso de consultorias.

4.1 ATUALIZAÇÃO DOS DADOS SEGUNDO ENADE 2012

Com relação aos resultados obtidos para a pesquisa, acreditou-se inicialmente que a falta de respondentes se devia, principalmente, ao fato de alguns endereços eletrônicos e telefones da coordenação presentes nos *sites* da instituição estarem desatualizados. Porém, descobriu-se, após a realização da pesquisa apresentada no item anterior, em 7 de novembro de 2013, data da divulgação dos resultados do Enade (2012) publicados após a realização da pesquisa apresentada anteriormente, que do total de 84 instituições contatadas, 14 delas não oferecem mais o curso de Secretariado Executivo, restando dessa forma apenas 70 IES em pleno funcionamento, como consta no Gráfico 5 a seguir:

Gráfico 5 - Participação dos cursos de Secretariado Executivo no Enade (2006 – 2012)



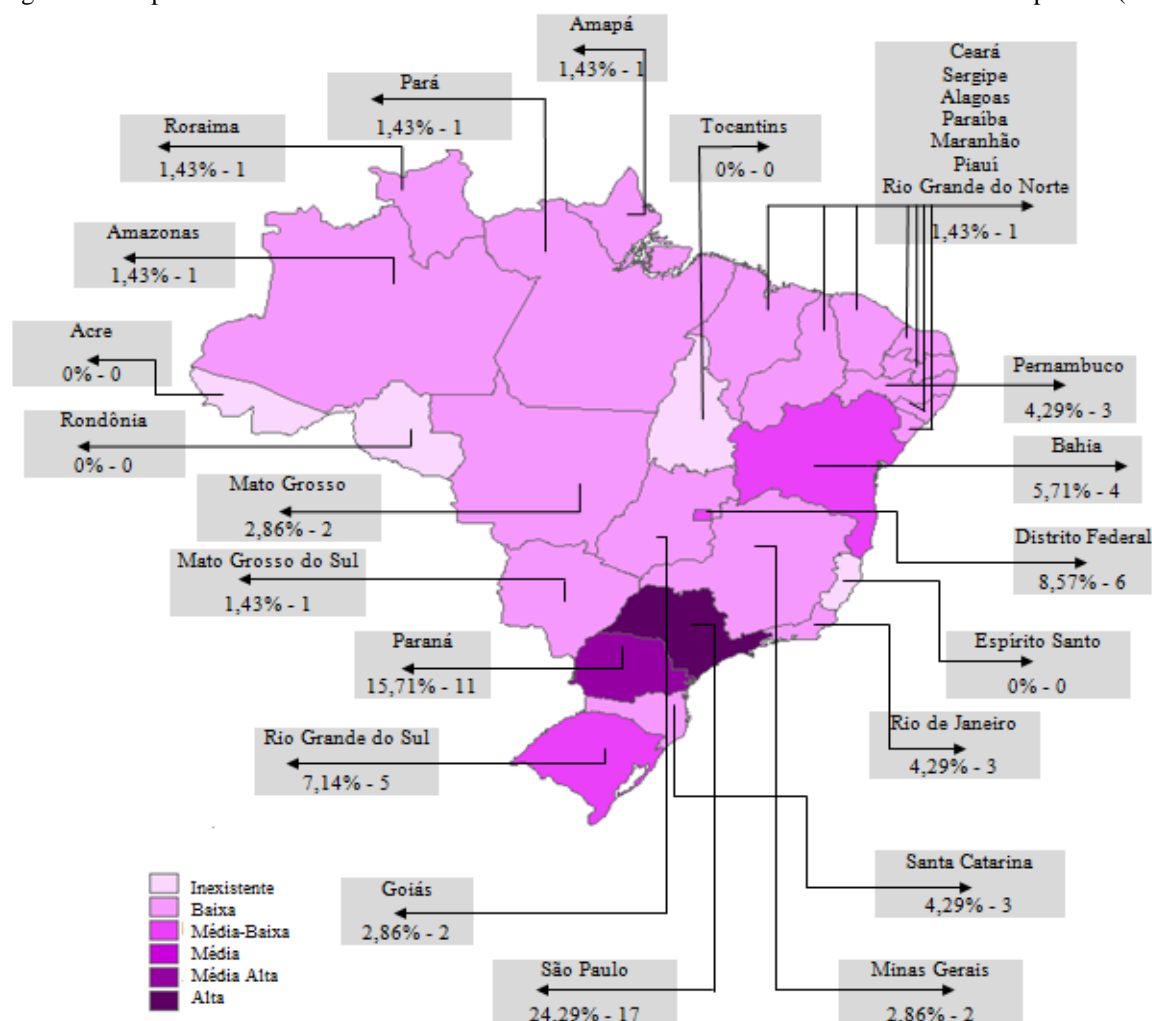
Fonte: Cielo; Schmidt; Wenningkamp (2013, p. 257), a partir de dados do Enade (2006-2012).

Levando em conta os dados constatados no Gráfico 5, percebe-se uma redução de 41,1% na oferta de cursos de Secretariado Executivo em apenas 6 anos, o que gera inúmeros questionamentos sobre o real futuro da profissão. Segundo Cielo; Schmidt; Wenningkamp (2013, p. 257) “esse cenário se torna ainda mais alarmante, se considerado, que o Enade 2012 contou apenas com a participação de estudantes concluintes, ou seja, alguns cursos que realizaram essa prova podem não ter mais turmas ingressantes”.

Com essa alteração no número de IES que continuam oferecendo o curso de graduação em Secretariado Executivo, houve também mudanças quanto à distribuição geográfica dos cursos. No Enade de 2009 apenas o estado de Rondônia não oferecia mais o curso em sua graduação, e, por meio da pesquisa realizada pelos autores acima referidos também o Espírito Santo passou a não

mais oferecê-lo. Porém, foi através do Enade 2012 que se constatou que mais dois estados não oferecem cursos de Bacharelado em Secretariado Executivo: Tocantins e Acre. Isso pode ser visualizado no mapa da figura 2, que ainda apresenta a classificação de cada estado com relação à quantidade de cursos de graduação em Secretariado Executivo oferecidos atualmente e o percentual representado por eles:

Figura 2 – Mapeamento da oferta de cursos de bacharelado em Secretariado Executivo no Brasil por UF (2012)



Fonte: As autoras (2014), com base nos dados da pesquisa obtidos por meio do Enade 2012 (Divulgado em 7 de novembro de 2013).

Observando o mapeamento acima é possível perceber a diferença entre a oferta de cursos de bacharelado em Secretariado Executivo apresentada pelo Enade 2009 (visualizada no Quadro 1 da Metodologia) e de 2012. Destacam-se atualmente alguns estados como Pernambuco, Rio Grande do Sul e Distrito Federal, que fazem parte da minoria em que houve aumento do percentual de cursos oferecidos; os demais obtiveram uma baixa na média ou permaneceram da mesma forma. A maior concentração de cursos continua sendo em São Paulo, com 24,29% do total de cursos oferecidos no

país e no Paraná, com 15,71%.

De acordo com Cielo; Schmidt e Wenningkamp (2013, p. 259) os índices atuais representam “fragilidade na formação de profissionais bacharéis em Secretariado no país, principalmente, se levada em consideração a distância geográfica existente entre algumas regiões do país”, sendo este um momento menos eufórico para a profissão, que precisa ser refletida quanto ao seu rumo. No entanto, foge ao escopo deste artigo tal discussão. O propósito desse item foi simplesmente atualizar os dados, o que consequentemente, proporcionou maior confiabilidade para a presente pesquisa, haja vista que diminuindo o número de cursos totais existentes, as respostas obtidas ganham maior representatividade.

5 CONCLUSÕES

O objetivo desta pesquisa foi problematizar a inserção do profissional de Secretariado Executivo no mercado da consultoria empresarial, que pode permitir ao secretário desenvolver competências inovadoras e ir além das exigências do mercado atual.

Como foi exposto, não há consenso sobre a matéria. O que se observou é que as opiniões dos coordenadores de curso vão desde os que não acreditam que haja mercado para isso e não recomendam a inserção da consultoria como disciplina, até aqueles que já a contemplam em seus cursos e a recomendam fortemente. Porém, foi possível perceber que existem coordenadores que, em conjunto com seu colegiado, estão avaliando sua inserção na grade curricular e, para estes casos, principalmente, o presente estudo pode contribuir.

Nessa perspectiva, tentou-se evidenciar que o ramo da consultoria atrelado às características do profissional de secretariado executivo é um nicho de mercado bastante promissor e em franco crescimento e que caberá ao profissional também criar demanda para a consultoria. Como se pôde perceber, o universo é amplo para a atuação do secretário executivo na consultoria e, um estudo exploratório como esse, não pode ter a pretensão de cercear inúmeras áreas possíveis de atuação para esse profissional. No entanto, por meio da leitura da pequena bibliografia da área que une secretariado e consultoria, sugere-se, pelo menos, quatro delimitações para essa consultoria especializada e que, talvez, fossem mais indicadas para iniciar a carreira nessa área: consultoria em gestão de documentos, consultoria em eventos, consultoria em atendimento e consultoria em técnicas secretariais para secretárias de nível técnico. Estudar cada uma dessas possibilidades de consultoria especializada seria uma sugestão para estudos futuros.

No entanto, é necessário acrescentar que este graduado em secretariado executivo, como também o da área de administração, não sairá pronto para exercer a consultoria, precisará buscar mais conhecimentos sobre organizações e sobre a especialidade em que deseja exercer a consultoria. Nesse sentido, a graduação tem papel fundamental de abrir caminho para o acadêmico, como forma de incentivo para seguir este novo ramo. Portanto, a consultoria secretarial é um nicho de mercado a ser explorado tanto na formação da graduação do curso e na pós-graduação *lato sensu* quanto no mercado de trabalho, agregando valor às empresas e contribuindo para o alcance dos objetivos de cada profissional e das organizações.

Outra questão merecedora de reflexão sobre o curso de Secretariado, e que poderia ser de interesse para as IES, seria aliar a disciplina de consultoria a uma Empresa Júnior ou Escritório Experimental para expandir a oportunidade de empregabilidade do egresso de Secretariado. Desse modo, o acadêmico teria um espaço de aprendizagem organizacional como laboratório, que lhe propiciaria maior desempenho por meio da prática. Ao mesmo tempo em que contribuiria com as organizações, também estaria favorecendo a imagem da Instituição de Ensino Superior e a divulgação que o trabalho desenvolvido promove no mercado de trabalho.

REFERÊNCIAS

- Artico, J.A. & Cantarotti, A. (2013). O secretário executivo no âmbito da consultoria. Revista Capital Científico – Eletrônica (RCCe). Vol. 11 n. 1. Janeiro-junho.
- Becker, G. & Ceolin, J. (2010). Gestão secretarial – uma nova visão de assessoramento nas organizações. In: Secretariado Executivo em Revista. Passo Fundo, pp. 51-61, n. 6.
- Recuperado em agosto de 2012, de <http://www.upf.br/secretariado/index.php?option=com_content&view=article&id=10&Itemid=16>.
- Bortolotto, M. F. P. & Willers, E. M. (2005). Profissional de Secretariado Executivo: Explicação das principais características que compõem o perfil. Revista Expectativa –Eletrônica. Vol. 4, n. 4. pp. 45-56.
- Braga, Edner (2007). O processo de consultoria e o perfil do consultor. In: Publicação informativa de assuntos ligados às atividades de consultoria, profissão, administração, mercado de trabalho, gestão de pessoas, palestras, treinamentos, cursos e orientação. Letra Nova, agosto n 1.
- Recuperado em agosto de 2012, de <http://www.ebragaconsultoria.profissional.ws/arquivos/perspectivas_administracao_conhecimento_interdisciplinar.pdf>.

- Brasil. MEC, CNE (2005). Resolução nº. 3, de 23 de junho de 2005. Institui as diretrizes curriculares nacionais para os cursos de graduação em secretariado executivo e dá outras providências. Relator: Edson de Oliveira Nunes. Publicação no DOU nº 121, de 27/6/2005, Seção 1, pp. 79-80. Recuperado em agosto de 2012, de <<http://www.portaldosecretariado.com.br/?page=DiretrizesCurriculares>>.
- Cielo, J. D; Schmidt, C. M. & Wenningkamp, K. R. (2013). Secretário Executivo no Brasil: Quo Vadis?. In: Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo, 3, João Pessoa, PB. Anais... João Pessoa: Ideia. CD-rom. pp. 249-264.
- Crocco, L. & Guttman, E. (2010). Consultoria Empresarial. (2a ed.) São Paulo: Saraiva.
- Dolabela, F. (1999). Oficina do empreendedor. São Paulo: Cultura Editores Associados.
- Durante, D. G & Santos, M. E. M. dos (2010). Profissão Secretarial: Enfoque na atuação estratégica. Revista Expectativa. Vol. 9 – n. 9. Janeiro-dezembro. 2010. pp. 25-42.
- Gil, A. C. (2000). Técnicas de pesquisa em Economia e elaboração de monografia (3a ed.). São Paulo: Atlas.
- Gonçalves, Marilson Alves (1991). Consultoria. Revista de Administração de Empresas. São Paulo, 31(2), pp. 91-98, abril-junho.
- Guimarães, M. E. (2002). O livro azul da secretária moderna (20a ed.) São Paulo: Érica.
- Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – MEC – Inep. Enade – Relatório de Cursos e IES 2004-2009. Recuperado em abril de 2013, de <<http://enadeies.inep.gov.br/enadeIes/enadeResultado/>>.
- Lakatos, Maria Eva & Marconi, Maria de Andrade (1992). Metodologia do trabalho científico (4a ed.). São Paulo: Atlas.
- Marasini, G. & Neumann, S. E. (2011). O secretário executivo como consultor: foco no atendimento ao cliente. In: Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo, 2, Passo Fundo, RS. Anais...Passo Fundo. CD-Rom.
- Neiva, Edméa Garcia & D'elia, Maria Elizabete Silva (2009). As novas competências do profissional de Secretariado (2a ed.). São Paulo: IOB.
- Oliveira, D. P. R. de (2012). Manual de consultoria empresarial: conceitos, metodologia, práticas (11a ed.). São Paulo: Atlas.
- Portela, K. C. A. & Schumacher, A. J. (2006). Ferramentas do secretário executivo: formas, normas e organização. Santa Cruz do Rio Pardo, SP: Viena.
- Rossoni, Luciano (2013). Métodos quantitativos. Curitiba; Universidade Positivo. [Apostila.]
- Sabino, R. F. & Rocha, F. G. (2004). Secretariado: do escriba ao webwriter. Rio de Janeiro: Brasport.

Schumacher, A. J.; Portela, K. C. A. & Pereira, S. A. (2010). O profissional de secretariado executivo no mercado de consultoria organizacional. In: Encontro Acadêmico Nacional de Secretariado Executivo, 1, Toledo, PR. Anais...Toledo. CD-Rom.

Silva, Ana Cristina Brandão Ribeiro (2010). Atuação e competências do secretário executivo: assessor, gestor, consultor, empreendedor. In: Enasec, 1, Toledo, Pr. CD-rom.

Silva, A. P. da (2012). Análise das matrizes curriculares do curso de Secretariado Executivo e a observância às Diretrizes Curriculares Nacionais. Trabalho de Conclusão de Curso. Londrina, UEL.