



**PERFIL DO (A) PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA GESTÃO
CONTEMPORÂNEA: EVIDÊNCIAS A PARTIR DOS INGRESSANTES NO
MERCADO DE TRABALHO NA CIDADE DE CURITIBA, E DAS DEMANDAS
EMPRESARIAIS.**

**EXECUTIVE SECRETARIAT PROFESSIONAL PROFILE IN CONTEMPORARY
MANAGEMENT ENVIRONMENT: EVIDENCES FROM NEW WORKERS IN THE
LABOUR MARKET IN THE CITY OF CURITIBA - BRAZIL, AND CORPORATE
DEMANDS**

Rodrigo Müller

Doutorando pelo Programa de Pós-Graduação em Tecnologia pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná-UTF.

E-mail: rodrigomullercwb@gmail.com

Vanderleia Stece de Oliveira

Mestre em Educação pela Universidade Tuiuti do Paraná – UTP.

Professora e coordenadora do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado do UNINTER.

E-mail: vanderleia.o@grupouninter.com.br

Edilaine Cegan

Mestre em Administração pela Universidade Positiva – UP.

Professora no Centro Universitário Internacional – UNINTER

E-mail: edilaine23@hotmail.com

Data de recebimento do artigo: 16/05/2015

Data de aceite do artigo: 27/09/2015

**PERFIL DO (A) PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA GESTÃO
CONTEMPORÂNEA: EVIDÊNCIAS A PARTIR DOS INGRESSANTES NO
MERCADO DE TRABALHO NA CIDADE DE CURITIBA, E DAS DEMANDAS
EMPRESARIAIS**

RESUMO

Este artigo aborda o perfil profissional do Secretariado Executivo atual considerando mercado de trabalho, diretrizes curriculares nacionais (DCN) para os cursos de secretariado e legislação de regulamentação, bem como o interesse de alunos formandos pelos temas específicos da sua profissão. Tem como objetivo analisar, por meio dos temas de pesquisa presentes nos trabalhos de conclusão de curso (TCC), se os interesses dos formandos em Secretariado Executivo estão alinhados às demandas do mercado de trabalho e da legislação. A metodologia consiste em pesquisa exploratória e descritiva, utilizando-se de métodos mistos de análise, suportados pelas técnicas de análise de conteúdo. Os dados foram obtidos por meio de pesquisa bibliográfica e documental, contando com análise de vagas ofertadas em uma empresa de recursos humanos *on-line* e dos TCCs realizados nos últimos dois anos por concluintes do curso de Bacharelado em Secretariado Executivo de uma instituição de ensino privada na cidade de Curitiba, PR. Os resultados indicam um alinhamento das características e habilidades trabalhadas pelos profissionais ingressantes no mercado de trabalho com as necessidades e exigências das empresas contemporâneas, o que vai ao encontro do perfil delineado pelas DCN e pelas vagas de trabalho publicadas no período selecionado. Observa-se ainda que a formação acadêmica desses novos profissionais está englobando tanto as características inerentes ao cotidiano da profissão como posturas relacionadas com o novo perfil da área secretarial.

Palavras-chave: Atuação Profissional, Secretariado Executivo, Mercado de Trabalho.

**EXECUTIVE SECRETARIAT PROFESSIONAL PROFILE IN CONTEMPORARY
MANAGEMENT ENVIRONMENT: EVIDENCES FROM NEW WORKERS IN THE
LABOUR MARKET IN THE CITY OF CURITIBA - BRAZIL, AND CORPORATE
DEMANDS**

ABSTRACT

This article focuses the professional profile of the current Executive Secretariat considering the labor market, national curriculum guidelines for secretarial courses and regulatory legislation, plus the interest of undergraduate students by specific topics of their profession. Aims to analyze, through the research topics present in the course conclusion papers selected, if the interests of the new Executive Secretariat trainees are aligned to the demands of the labor market and legislation. The methodology adopted consists of exploratory and descriptive research using mixed analysis methods, supported by content analysis techniques. Data were obtained through bibliographic and documentary research, with analysis of vacancies offered in a human resources firm online and the course conclusion papers made in the last two years for undergraduates of the Bachelor course in the Executive Secretary in a private higher education institution in the city of Curitiba, Parana, Brazil. The results indicate an alignment of features and abilities presented by professionals entering the job market with the needs and requirements of contemporary business, which is consonant to the profile outlined in the national curriculum guidelines for it and the job vacancies demands published in the selected period. It can be seen that the academic formation of these new professionals is covering both characteristics inherent to the profession daily routine as positions related to the new profile of the secretarial area.

Keywords: Professional Performance, Executive Secretariat, Labor Market.

1. INTRODUÇÃO

No decorrer do tempo, assim como as organizações, muitas profissões evoluíram e outras foram criadas. A profissão de secretariado é uma das quais vem sendo transformada ao longo dos anos, acompanhando o desenvolvimento da sociedade.

No cenário brasileiro, o reconhecimento do secretariado, por meio da legislação de regulamentação da profissão de secretário (a) e secretário (a) executivo (a) e do surgimento dos cursos superiores em secretariado, trouxe grandes mudanças que podem ser percebidas tanto na atuação e na prática secretarial como na formação acadêmica, oficialmente orientada pelas Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) para os cursos superiores.

Essas transformações, no entanto, não ocorreram apenas na área secretarial, de forma que toda a dinâmica do mercado de trabalho e das organizações foi alterada, tornando-se mais complexa e exigente, demandando profissionais aptos ao enfrentamento dessa nova realidade.

Neste contexto, este estudo parte do seguinte questionamento: **Os profissionais de secretariado que estão ingressando no mercado de trabalho têm interesses alinhados às demandas das organizações contemporâneas?**

Para responder a este questionamento, o seguinte objetivo geral foi definido: analisar, por meio dos temas de pesquisa presentes nos trabalhos de conclusão de curso, se os interesses dos formandos em Secretariado Executivo estão alinhados às demandas do mercado de trabalho e da legislação.

Como objetivos específicos foram definidos: a) investigar as competências exigidas em vagas de trabalho ofertadas para os profissionais de secretariado; b) identificar os interesses de pesquisa nos trabalhos de conclusão de curso dos acadêmicos do curso de Bacharelado em Secretariado da Instituição X; e c) discutir o perfil das pesquisas realizadas pelos acadêmicos do curso de Bacharelado em Secretariado Executivo da “Instituição X” à luz da literatura sobre mercado de trabalho e atuação profissional.

A metodologia utilizada foi a pesquisa exploratória e descritiva, utilizando-se de métodos mistos de análise, compreendidos pela junção de métodos quantitativos e qualitativos na tentativa de alcançar uma análise sistêmica dos dados e fenômenos analisados. Os dados utilizados foram obtidos por meio de pesquisa bibliográfica e documental, contando com a análise das vagas ofertadas em uma empresa de recursos humanos *on-line*, bem como análise dos trabalhos de conclusão de curso realizados nos últimos dois anos pelos concluintes do

curso de Bacharelado em Secretariado Executivo de uma instituição de ensino superior privada, localizada na cidade de Curitiba, PR.

Sendo assim, este trabalho está dividido em cinco seções, contando com esta introdução, seguida pelo referencial teórico abordando a evolução na área secretarial, bem como a formação acadêmica e as DCN para os cursos de secretariado. Em seguida, no item 3, são apresentados os procedimentos metodológicos adotados, seguidos pela apresentação e análise dos dados, na seção 4. Posteriormente são apresentadas as conclusões da pesquisa e as referências bibliográficas utilizadas.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Investigar a evolução no perfil dos profissionais de secretariado demanda conhecer a profissão e compreender a evolução pela qual o secretariado como um todo passou para chegar à posição que hoje ocupa. Nesse sentido, e buscando atender aos objetivos propostos, este trabalho faz um apanhado teórico sobre a evolução no perfil profissional, contando com análises sobre o mercado de trabalho atual para a área secretarial, além da formação acadêmica dos secretários e secretárias contemporâneos, temas abordados nas próximas seções.

2.1 EVOLUÇÃO DA ÁREA SECRETARIAL

A profissão de secretariado sofreu várias alterações no decorrer dos anos. Desde o surgimento da profissão até os dias atuais, a área secretarial se fortaleceu com o avanço no perfil profissional e nas atribuições de seus profissionais, que deixaram de ser meros reprodutores de técnicas para assumir postos cada vez mais complexos no ramo do secretariado, das assessorias e das inúmeras possibilidades de atuação dos secretários atuais (Müller & Sanches, 2014; Lima & Soares, 2014).

Segundo Natalense (1998), no Brasil, a profissão de secretariado tornou-se conhecida com a chegada das empresas multinacionais, que ao trazer para o país novos métodos e técnicas de gestão, trouxeram também em seu quadro funcional o profissional de secretariado executivo. Segundo a autora, à época, o profissional, geralmente do sexo feminino, desempenhava funções simples, como datilografia, taquigrafia, atendimento telefônico e

arquivamento de documentos. Em muitos casos ter o profissional de secretariado no quadro funcional era considerado como um sinônimo de *status* para os executivos.

A partir desse momento, e com o desenvolvimento dos cenários econômico e social, o profissional de secretariado também foi sofrendo alterações em sua essência e se adaptando às novas realidades.

No cenário nacional, um dos marcos principal para a consolidação do secretariado como uma profissão reconhecida e com atribuições claras foi a aprovação da Lei 7.377/85, que dispõe sobre o exercício da profissão de secretário.

A partir do reconhecimento da profissão em lei, a situação do secretariado fortaleceu-se no mercado de trabalho, onde seus profissionais puderam exigir, de acordo com as realidades de cada situação, o devido reconhecimento da profissão e das condições necessárias para assumir e exercer a profissão de secretário.

Percebe-se que ainda existe muito a ser feito no que tange ao reconhecimento do secretariado, tanto no ambiente acadêmico como nos ambientes empresariais. Conforme apontam Durante, Vaz, Bertolletti e Chais (2011), o reconhecimento da profissão depende de vários fatores, incluindo os próprios profissionais (que devem realizar o registro profissional de Secretários Executivos nas Superintendências Regionais do Trabalho), as entidades representativas (sindicatos, associações, entre outras) e as instituições de ensino, que formam os profissionais de secretariado.

No entanto, deve-se reconhecer a importância da regulamentação da profissão como um dos elementos favoráveis à construção da identidade e do perfil dos secretários executivos atuais. De acordo com Durante et al. (2011, p. 177), “a evolução da profissão secretarial foi potencializada com o surgimento de cursos de nível superior, o que torna a formação e o preparo para o mundo do trabalho cada vez mais completo”. Nesse contexto, compreender a formação acadêmica em secretariado é um dos pontos fundamentais para entender a evolução na área secretarial.

2.2 FORMAÇÃO ACADÊMICA E DIRETRIZES CURRICULARES NACIONAIS (DCN)

A profissão de secretariado é regulamentada pela Lei 7.377/85, que, dentre os requisitos para investidura no cargo de secretário (a), exige a formação acadêmica específica,

podendo a profissão ser exercida em dois níveis: a) secretário executivo; e b) técnico em secretariado.

De acordo com a Lei 7.377/85, complementada pela Lei 9.261/96:

Art. 2º - Para os efeitos desta lei, é considerado:

I - Secretário-Executivo:

- a) o profissional diplomado no Brasil por Curso Superior de Secretariado, legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior por Curso Superior de Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma da lei;
- b) portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de início da vigência desta lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 4º desta lei;

II - Técnico em Secretariado:

- a) o profissional portador de certificado de conclusão de Curso de Secretariado, em nível de 2º grau;
- b) o portador de certificado de conclusão do 2º grau que, na data da vigência desta lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 5º desta lei (Brasil, 1985).

Conforme exposto na legislação referente à profissão, com exceção dos profissionais que na época da sanção da lei possuíam tempo de trabalho específico, devidamente registrado, no desempenho das atribuições do secretariado, os profissionais de secretariado devem atender aos critérios de formação específica, seja para o exercício da função de técnico em secretariado ou de secretário executivo.

Nesse contexto, cabe observar que a formação secretarial também evoluiu no decorrer dos anos para atender as novas demandas do mercado de trabalho e para proporcionar aos profissionais uma formação mais condizente com as condições atuais dos cenários econômico e social.

Segundo Durante et al. (2011), o primeiro curso superior de Secretariado foi criado na Universidade Federal da Bahia, em 1969. No entanto, foi na década de 1990 que o ensino superior na área de secretariado se proliferou.

Estes cursos superiores em secretariado passaram a englobar temáticas referentes aos cenários econômicos e sociais de cada época, de forma que também foram se transformando no decorrer dos anos.

2.2.1 As diretrizes curriculares nacionais para os cursos de Secretariado Executivo

As Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) têm a finalidade de uniformizar algumas questões referentes aos programas educacionais no Brasil, buscando trazer autonomia para as instituições de ensino, dentro dos parâmetros de qualidade do ensino exigidos pelo Ministério da Educação, para elaborarem currículos que compreendam a formação teórica e prática dos sujeitos. Com relação aos cursos superiores:

As Diretrizes Curriculares Nacionais concebem a formação de nível superior como um processo contínuo, autônomo e permanente, com uma sólida formação básica e uma formação profissional fundamentada na competência teórico-prática, de acordo com o perfil de um formando adaptável às novas e emergentes demandas (MEC/CNE, 2003).

Conforme apontam Stece, Cegan, Lima e Boguslawski (2014), as diretrizes curriculares tratam sobre uma estrutura mínima que cada curso deve possuir, no intuito de garantir o desenvolvimento de competências e habilidades necessárias para a formação dos egressos de cada curso.

Já com relação ao curso de Secretariado, segundo Bortolotto e Rinaldi (2008, p. 14):

As primeiras Diretrizes Curriculares dos Cursos de Secretariado Executivo foram aprovadas pelo MEC em 2002, e no ano de 2005, atendendo às mudanças exigidas pela sociedade, as Diretrizes Curriculares foram revisadas ensejando as respectivas formulações de grades curriculares, para assegurar ao egresso dos cursos o pleno exercício de suas prerrogativas profissionais.

Desta forma, tais discussões deram origem à Resolução CNE/CES nº 3, de 23 de junho de 2005, documento que fundamenta a elaboração dos projetos pedagógicos dos cursos de bacharelado em Secretariado Executivo no Brasil, e apresenta as principais competências e habilidades que o egresso do curso deve desenvolver, tais como:

I - capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações; II - visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e inter-setoriais; III - exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção; IV - utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais; V - habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão; VI - domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais; VII - receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia; VIII - adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções; IX - gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários; X - gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e

empresariais; XI - capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos; XII - eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações; e XIII - iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional (Brasil, 2005).

Conforme apontam Stece et al. (2014), as diretrizes garantem autonomia aos cursos de graduação para que, desde que respeitados os critérios exigidos pela legislação, elaborem seus programas seguindo os interesses de cada instituição e região. Isso justifica, segundo as autoras, o fato de os cursos de secretariado no Brasil apresentarem características distintas nas diferentes regiões do país.

É importante destacar que existem dois graus de formação superior em secretariado executivo: o bacharel e o tecnólogo.

Enquanto os cursos de bacharelado seguem as Diretrizes da Resolução CNE/CES nº 3, de 23 de junho de 2005, os cursos Superiores de Tecnologia têm como base o último Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia, publicado pelo Ministério da Educação em 2010. Para melhor compreender as similaridades e diferenças entre os cursos de tecnologia e bacharelado em Secretariado, o quadro abaixo apresenta as competências esperadas para cada grau de formação:

Quadro 1 - Análise das competências do tecnólogo e do bacharel em Secretariado a partir do IV Fórum Nacional de Secretariado

Tecnólogo em Secretariado	Bacharel em Secretariado Executivo
<p>Nível Tático <i>Grupo – profissionais que atuem em médias e grandes empresas.</i></p> <p>Competências:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Deter sólidos domínios tecnológicos específicos de seu campo de atuação; 2. Assessorar na gestão de processos administrativos na gestão pública e privada; 3. Assessorar os centros decisórios e equipes; 4. Dominar os diferentes meios de comunicação no seu idioma nativo e outros idiomas; 5. Ser articulador em negociações que precedam à tomada de decisões. 	<p>Nível Estratégico <i>Grupo – profissionais que atuem em médias e grandes empresas.</i></p> <p>Competências:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos da administração pública e privada; 2. Ter postura reflexiva e visão crítica que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas (observados os níveis graduais de tomada de decisões); 3. Atuar nos três níveis do comportamento organizacional: micro, meso e macro-organizacional.

Fonte: Stece et al. (2014, p. 74).

Embora existam diferenças entre o perfil dos egressos dos cursos de Tecnologia e Bacharelado em Secretariado, ambos podem requerer o registro profissional como Secretário (a) Executivo (a).

2.3 Mercado de trabalho e perfil profissional

A evolução no perfil dos profissionais de secretariado tem apresentado novas posturas dentro da área secretarial. Na contemporaneidade são comuns expressões como: “o profissional de secretariado também atua como cogestor”, ou “os profissionais de secretariado são multidisciplinares”. No entanto, nem sempre esta realidade foi assim.

No início, a profissão de secretariado seguia um perfil mecanicista e voltado para a execução de tarefas simples, incluindo as tarefas que geraram muitos estereótipos dentro da profissão, como servir café, “cuidar” da vida pessoal e profissional de seus executivos, dentre outras funções.

Para Santos e Moretto (2011, p.27), isso começa a mudar na década de 1980, quando “as empresas passaram a requisitar esse profissional para atuar dentro das organizações como um agente facilitador de processos, atuando junto ao executivo”. Werner e Oliveira (2014, p. 17) corroboram os apontamentos de Santos e Moretto (2011) ao apontar que os profissionais de secretariado, “que até então eram reconhecidos por servirem café, atender ao telefone, anotar recados e serem o cartão de visitas da empresa passaram a atuar em parceria com seus executivos, ocupando cada vez mais os cargos com funções gerenciais”. Ainda segundo as autoras, ao longo do tempo a profissão de secretariado evoluiu juntamente com o mercado de trabalho e acompanhando o desenvolvimento tecnológico, de forma que hoje muitas atividades secretariais são mediadas por ferramentas de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC).

Vale ainda destacar que o mercado de trabalho atual é extremamente competitivo para todas as áreas profissionais, o que demanda dos profissionais de secretariado tanto habilidades práticas de sua profissão como habilidades sociais e de comunicação, que são alguns dos elementos que compõem o conjunto de demandas do mercado de trabalho contemporâneo para os profissionais das mais variadas áreas.

No caso específico do secretariado, de acordo com Santos e Moretto (2011), os profissionais passaram a ser mais exigidos intelectualmente, devendo apresentar condições de

absorver e utilizar informações, além de capacidade para operar novas tecnologias, em especial as tecnologias da informação e comunicação (TIC).

Quadro 2 – Evolução das atribuições secretariais

Ontem	Hoje	Futuro
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de requisitos definidos para o aprimoramento; ✓ Organizações burocráticas com tarefas isoladas; ✓ Tarefas traçadas pela chefia; ✓ Falta de recursos; 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cursos de reciclagem e conhecimentos peculiares; ✓ Organizações participativas, tarefas definidas, trabalho com qualidade, criatividade e participação; ✓ Tarefas definidas pelo novo estilo gerencial; ✓ Domínio em informática e outros conhecimentos; 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Constante aprimoramento e desenvolvimento contínuo; ✓ Organizações empreendedoras, trabalho em equipe, visão global, divisão de responsabilidades; ✓ Tarefas globais com autonomia para execução; ✓ Necessidade constante de aprimoramento, de novos conhecimentos e de visão de negócios.

Fonte: Adaptado de Neivae D’Elia (2005, p. 25).

Analisando o Quadro 2, é possível verificar que já estamos na etapa do “Futuro”. À época da elaboração deste quadro comparativo a profissão de secretariado ainda necessitava de posturas mais efetivas em vários aspectos. Atualmente, pode-se ver que tanto a formação dos profissionais de secretariado como a sua atuação seguem padrões mais complexos, contribuindo para um fortalecimento da imagem profissional.

Atualmente é visto entre alguns pesquisadores (Sabino & Marchelli, 2009; Santos & Moretto, 2011; Müller & Sanches, 2014) o consenso de que a profissão de secretariado possui um caráter multidisciplinar e interdisciplinar, agregando em sua formação e atuação experiências de várias áreas do conhecimento. Isso contribui para que os profissionais da área secretarial sejam reconhecidos no exercício da profissão e legitimem os requisitos de formação e competências necessárias para atuação na área.

3. METODOLOGIA

Este estudo pode ser compreendido como uma pesquisa de métodos mistos. Com relação à natureza, a pesquisa é considerada como aplicada, uma vez que busca gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos a solução de problemas específicos (Prodanovi & Freitas, 2013) ou a compreensão de fenômenos e situações práticas.

Com relação aos objetivos, a pesquisa é exploratória e descritiva. Nesse sentido, aponta-se o fato de o trabalho em questão contribuir para gerar mais informações sobre o assunto pesquisado, bem como sobre a população abordada.

Já com relação aos procedimentos técnicos, emprega-se a pesquisa bibliográfica e a pesquisa documental. No intuito de compreender a evolução profissional do secretariado, bem como sua formação acadêmica e as características do mercado de trabalho para estes profissionais, buscou-se na literatura subsídios teóricos para a construção de um panorama da situação da área secretarial.

Após esta etapa, iniciou-se a pesquisa documental, de cunho exploratório, por meio da análise de dados coletados nos trabalhos de conclusão de curso (TCCs) do Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo de uma instituição privada, localizada na cidade de Curitiba, Paraná, contemplando a etapa da pesquisa documental. A amostra selecionada para a realização da coleta de dados é composta por trabalhos de conclusão de curso realizados pelos acadêmicos desse curso nos últimos dois anos, compreendendo o período de 2012 a 2014.

Os dados coletados foram tabulados e analisados de acordo com a metodologia de análise de conteúdo proposta por Bardin (1995, p. 103). A análise de conteúdo segue-se em três etapas: pré-análise, exploração do material e interpretação dos dados. Neste estudo, as etapas foram trabalhadas da seguinte forma:

- 1) **Pré-análise:** Nesta etapa é realizada a organização do material a ser analisado, compreendido por 86 trabalhos de conclusão de curso elaborados entre os anos de 2012 a 2014;
- 2) **Exploração do material:** Nesta fase o material é investigado de acordo com categorias de análise (interesse de pesquisa; foco do trabalho; tipo de pesquisa) e agrupado nas respectivas categorias;
- 3) **Interpretação dos dados:** Na etapa final os dados obtidos na pesquisa são analisados com base na literatura consultada para a realização do estudo.

Já os métodos mistos de pesquisa, compreendendo tanto técnicas quantitativas como qualitativas, se aplicam devido à:

[...] complexidade dos nossos problemas de pesquisa requerem respostas que estão além de simples números em um sentido quantitativo ou de palavras em um sentido

qualitativo. Uma combinação das duas formas de dados proporciona a análise mais completa dos problemas (Creswell & Clark, 2013, p. 35).

Assim, tornou-se possível investigar as áreas de interesse de atuação dos profissionais formados no curso de Bacharelado em Secretariado Executivo, o que pode ser um indicativo de alinhamento, ou não, de interesses profissionais de secretários (as) executivos (as), mercado de trabalho e diretrizes curriculares.

Para tanto, foram também analisadas quais são as habilidades e competências exigidas, na atualidade, para os profissionais de secretariado por meio da coleta de dados sobre a oferta de vagas para o cargo de secretário/a. Com isso foi possível identificar os requisitos profissionais solicitados pelas empresas na contratação desses profissionais.

O período analisado compreendeu o mês de fevereiro de 2015. As informações foram coletadas do *site* de uma grande consultoria *on-line* de oferta de empregos. Essa empresa foi selecionada por sua atuação compreender todo o território nacional, além do fato de que as ofertas de vagas são postadas pela própria empresa contratante, o que, acredita-se, apresenta realmente o que as empresas desejam no perfil do profissional a ser contratado.

Dentro do período analisado, foram ofertadas 335 vagas para profissionais de secretariado, enfocando variadas habilidades e competências necessárias, além de apontar os requisitos mínimos de formação acadêmica/escolar para investidura no cargo. Os resultados serão apresentados a seguir.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

4.1 Demandas do mercado de trabalho

A fim de apresentar quais são as habilidades e competências exigidas, na atualidade, para os profissionais de secretariado, foi realizada uma pesquisa exploratória, por meio da coleta de dados sobre a oferta de vagas para o cargo de secretário/a. Com isso, foi possível identificar os requisitos profissionais solicitados pelas empresas na contratação desses profissionais.

Dentro do período de fevereiro de 2015, foram ofertadas 335 vagas para profissionais de secretariado. Um fator que chamou atenção foi a variedade de nomenclaturas utilizadas para caracterizar os profissionais de secretariado, conforme apresentado no quadro a seguir.

Quadro 3: Nomenclatura título da vagas

Título da vaga		
Assistente administrativo / secretária	Secretária administrativa de polo	Secretária de vendas
Recepcionista / secretária	Secretária administrativa financeira	Secretária de vendas e comércio exterior
Recepcionista secretária	Secretária administrativa júnior	Secretária escolar
Secretaria	Secretária Administrativa de Polo	Secretária Executiva
Secretária - assessora executiva	Secretária bilíngue	Secretária executiva recepcionista –
Secretária - assistente administrativa	Secretária bilíngue – inglês	Secretária executiva / administrativa
Secretária - assistente administrativo e comercial	Secretária bilíngue (alemão fluente)	Secretária executiva bilíngue
Secretária – atendimento	Secretária bilíngue da diretoria	Secretária executiva da diretoria
Secretária (demac)	Secretária comercial	Secretária executiva de diretoria bilíngue
Secretária / assistente de diretoria	Secretária comercial e financeira	Secretária executiva júnior
Secretária / assistente de diretoria bilíngue	Secretária de andares hospitalar	Secretária executiva trílíngue
Secretária / assistente júnior	Secretária de clínica	Secretária financeira
Secretária / atendente	Secretária de consultório odontológico	Secretária geral
Secretária / divulgador	Secretária de diretoria	Secretária júnior
Secretaria / recepcionista	Secretária de diretoria bilíngue	Secretaria para recepção
Secretária / recepcionista	Secretária de diretoria bilíngue júnior	Secretária particular
Secretária / recepcionista bilíngue	Secretária de diretoria júnior	Secretária recepcionista
Secretária acadêmica	Secretária de diretoria sênior	Secretária recepcionista bilíngue
Secretária administrativa	Secretária de presidência bilíngue	Secretária sênior

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

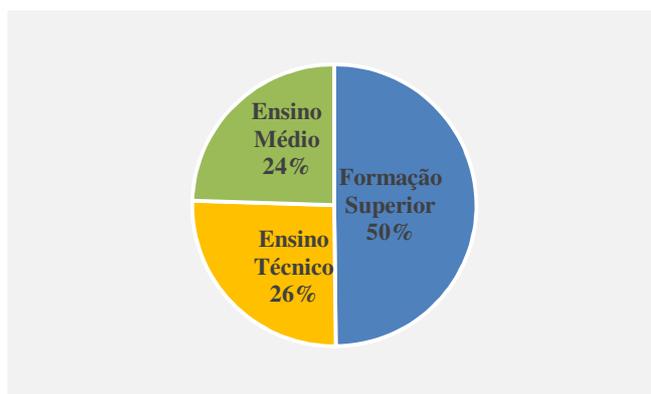
Verifica-se que existe uma grande quantidade de nomenclaturas utilizadas pelas empresas contratantes para os profissionais de secretariado, o que pode indicar um desconhecimento das questões referentes à regulamentação da profissão e ao campo de atuação destes profissionais.

Dentre as 335 vagas ofertas no período, verificou-se que 314 eram em empresas nacionais, correspondendo a 94% das vagas ofertadas, enquanto 21 vagas foram ofertadas em empresas multinacionais, o equivalente a 6% do total.

Outro ponto que merece ser destacado é a inclusão social, já que dentre as ofertas analisadas, havia três vagas destinadas a portadores de necessidades especiais (PNE). No entanto, dentro de um universo de 335 vagas, aproximadamente 1% de vagas para PNSs é um número pequeno.

Já com relação à formação dos profissionais, as vagas solicitavam todos os níveis de formação do secretariado, tanto em nível técnico como em nível superior. Em alguns casos, no entanto, os requisitos limitaram-se à conclusão do ensino médio, conforme apresentado no Gráfico 1, a seguir.

Gráfico 1 – Formação escolar/acadêmica exigida para os profissionais de secretariado

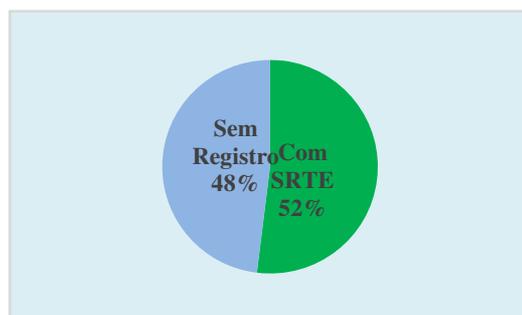


Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Outra informação importante que merece ser destacada é a solicitação de registro profissional na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego – SRTE, para os candidatos. Constatou-se que aproximadamente 52% das vagas ofertadas demandam o registro profissional, conforme apresentado no Gráfico 2, a seguir.

Conforme visto na literatura, a utilização do registro profissional é uma das maneiras de solidificar a profissão, e, conseqüentemente, buscar mais reconhecimento profissional e financeiro. Isso pode fazer com que mais profissionais graduados em secretariado efetuem o registro profissional, fazendo com que o número de profissionais atuantes seja percebido com mais facilidade.

Gráfico 2 – Exigência do registro profissional



Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Foi possível verificar também as competências e habilidades desejadas dos profissionais. O que se pôde observar com a análise dos dados é que as habilidades exigidas, tanto em nível técnico como em nível superior, giram em torno de habilidades humanas/comportamentais e técnicas, referentes às atividades cotidianas dos profissionais.

Ficaram claras algumas distinções com relação à atuação dos profissionais de nível médio e nível superior. Percebe-se que aos profissionais de nível médio são exigidas habilidades técnicas básicas, como controles de agenda, atendimento ao público (por telefone e pessoalmente), capacidade de organização de arquivos e documentos, domínio de informática, suporte administrativo à organização, dentre outras atividades, conforme apresentado no Quadro 4, a seguir:

Quadro 4 – Competências e habilidades técnicas exigidas dos profissionais de secretariado

Nível técnico	Nível superior
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Domínio de informática, internet e do pacote <i>Office</i>; ✓ Controle de agenda de reuniões; ✓ Organização de documentos e arquivos; ✓ Atendimento telefônico e ao cliente; ✓ Recepção; ✓ Recebimento e condução de visitas; ✓ Controle de rotinas; ✓ Controle de materiais de expediente; ✓ Anotação de recados; ✓ Controle de agenda de horário de pacientes/clientes; ✓ Suporte de serviços administrativos; ✓ Boa comunicação; ✓ Boa redação. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Domínio de informática, internet e do pacote <i>Office</i>; ✓ Controle de contas a pagar e a receber; ✓ Supervisão de equipes; ✓ Elaboração de relatórios; ✓ Reserva de passagens e viagens; ✓ Controle e organização/condução de reuniões; ✓ Organização de documentos e arquivos; ✓ Atendimento telefônico e ao cliente; ✓ Tarefas e rotinas administrativas e financeiras; ✓ Gestão de dados e informações e utilização de sistemas de informação; ✓ Controle de materiais de expediente e de estoques; ✓ Redação e correspondências comerciais; ✓ Assessoria à direção/ao(s) executivo(s); ✓ Recebimento e condução de visitas internacionais; ✓ Domínio da língua portuguesa escrita e falada; ✓ Conhecimentos avançados de inglês e espanhol; ✓ Apresentações em idiomas estrangeiros; ✓ Coordenação de equipes de trabalho; ✓ <i>Follow-up</i> de assuntos da diretoria; ✓ Conhecimentos de planejamento e logística; ✓ Conhecimentos de gestão de pessoas; ✓ Boa comunicação.

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Já com relação aos profissionais de nível superior, além das atividades de rotinas secretariais e administrativas, percebe-se uma maior autonomia profissional, visto que coordenação de equipes de trabalho, gestão de dados e informações, planejamento e

definições logísticas, dentre outras atividades, são algumas das competências e habilidades requeridas. Ainda, constata-se que para os profissionais de nível superior o domínio de línguas estrangeiras se torna um importante fator.

Nos dois casos verificou-se que domínio e conhecimentos de técnicas de arquivamento e informática (sistemas de informação, internet e pacote *Office*) são requisitos básicos e fundamentais para o exercício da profissão. Isso reflete a mudança no perfil e na atuação dos profissionais de secretariado, uma vez que as ferramentas de tecnologias da informação e comunicação (TIC) estão presentes em quase todas as atividades diárias dentro da área secretarial.

Há uma diferença nos requisitos para cada nível profissional: no caso dos profissionais do nível técnico, as atividades são mais operacionais e táticas; por outro lado, os profissionais de nível superior atuam nas áreas estratégias das organizações, realizando tarefas e atividades que exigem uma postura mais reflexiva e detentora de conhecimentos amplos sobre a empresa onde atuam.

Já no que diz respeito às competências e habilidades humanas/comportamentais, verificou-se que em ambos os casos são solicitados profissionais com habilidades de organização, além de dinamismo e pró-atividade. Além disso, no caso dos profissionais de nível superior verifica-se a necessidade de inteligência emocional, tendo em vista que são solicitadas habilidades e capacidades de trabalhar sob pressão, conforme pode ser visto no Quadro 5, a seguir:

Quadro 5 – Competências e habilidades humanas/comportamentais exigidas

Nível Técnico	Nível Superior
✓ Dinamismo;	✓ Dinamismo;
✓ Organização;	✓ Criatividade;
✓ Responsabilidade;	✓ Pró-atividade;
✓ Discrição;	✓ Organização;
✓ Bom relacionamento interpessoal;	✓ Responsabilidade;
✓ Simpatia;	✓ Capacidade de trabalhar sob pressão;
✓ Boa apresentação pessoal.	✓ Discrição;
	✓ Bom relacionamento interpessoal.

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Com isso percebe-se que a formação dos profissionais de secretariado executivo atuais, em consonância com as habilidades requeridas pelas DNC para o curso de secretariado

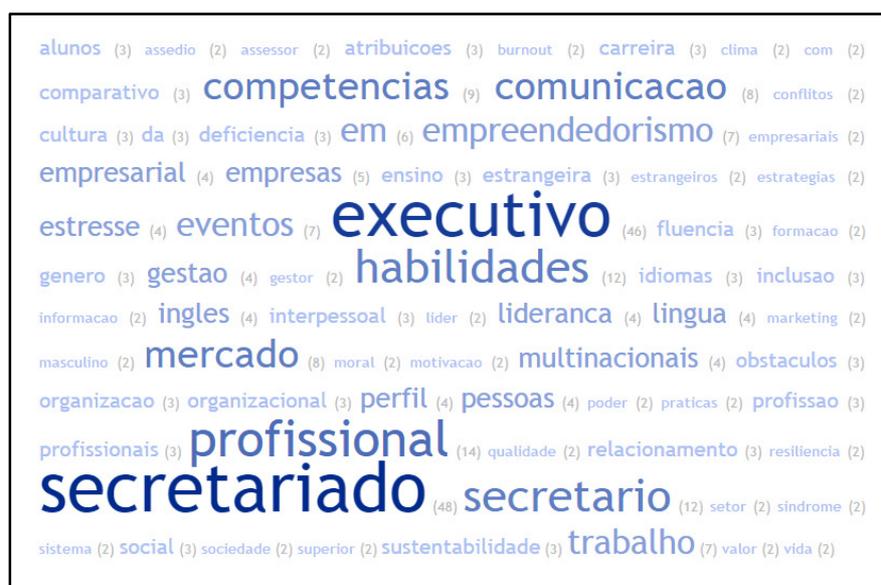
e atendendo as demandas do mercado de trabalho, deve englobar disciplinas capazes de desenvolver tanto habilidades técnicas como humanas e comportamentais nos egressos dos cursos de secretariado. Nesse sentido, uma formação abrangente, respeitando as delimitações técnicas, teóricas e sociais, tem maiores probabilidades de formar profissionais preparados para o enfrentamento das dinâmicas complexas dos ambientes empresariais contemporâneos.

4.2 Profissionais ingressando no mercado de trabalho

Uma vez delimitado o perfil profissional almejado pelo mercado de trabalho e pelas Diretrizes curriculares do curso de Secretariado Executivo, faz-se necessário analisar se os profissionais que estão concluindo sua formação acadêmica e profissional no curso de Secretariado Executivo pesquisado demonstram interesse, por meio de seus trabalhos de conclusão de curso, pelos temas relacionados às competências e habilidades relacionadas.

Dessa forma, nos trabalhos de conclusão de curso realizados pelos acadêmicos do Bacharelado em Secretariado Executivo da instituição pesquisada, é possível perceber, com base na Figura 1, a recorrência de expressões relacionadas com o dia a dia do profissional de secretariado.

Figura 1 – Palavras mais recorrentes nos trabalhos de conclusão de curso



Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Cabe ressaltar que a Figura 1 foi elaborada por meio da ferramenta *on-line* “*TagCrowd*”, utilizada para criar imagens a partir de textos e conjuntos de palavras. A maior ocorrência de palavras e/ou expressões é representada nas imagens criadas em tamanho maior. Desta forma, quanto maiores as palavras na imagem, maior a incidência dessas palavras no conjunto de textos analisados– o que também pode ser observado pelo número de vezes que a palavra foi encontrada no texto analisado entre parênteses ao lado de cada palavra/expressão representada na imagem. A ferramenta é desenvolvida nos Estados Unidos, de forma que o idioma de base é o inglês, justificando a ausência de acentos e caracteres nas palavras em outros idiomas. Nesse caso, o conjunto de palavras e expressões utilizadas diz respeito às palavras-chave encontradas nos trabalhos de conclusão de curso analisados.

Os temas abordados giram em torno das questões referentes ao perfil profissional dos secretários executivos contemporâneos, o mercado de trabalho para o secretariado, os obstáculos profissionais, tanto culturais como financeiros, bem como outros temas relacionados com características diversas, que mostram o perfil profissional e as demandas para a área secretarial.

Fator que chama atenção entre os temas abordados nos trabalhos de conclusão de curso é a questão da atuação profissional em empresas multinacionais e o domínio de línguas estrangeiras. Isso, conforme visto tanto nas exigências das vagas ofertadas como nas características dos profissionais contemporâneos, é uma das características dos profissionais de secretariado atuais, que estão em constante aprendizado e em contato direto com idiomas estrangeiros, reconhecendo a importância do domínio de, no mínimo, uma segunda língua para sua atuação no mercado de trabalho, cada vez mais competitivo e exigente de profissionais capacitados.

Além disso, percebe-se que os alunos concluintes do curso de Bacharelado em Secretariado Executivo da instituição pesquisada veem a comunicação como uma ferramenta importante no seu dia a dia.

Outro ponto destacado está relacionado com a atuação dos profissionais de secretariado em cargos que demandam posturas mais gerenciais e de liderança, em que o perfil proativo, as habilidades de liderança e de empreendedorismo e a capacidade de trabalhar em equipe se tornam fundamentais para os profissionais alcançarem bons postos de trabalho.

Vê-se também que a formação acadêmica destes profissionais está englobando tanto as características inerentes à profissão (na medida em que se encontram TCCs englobando temas como a prática secretarial, a assessoria executiva, a organização e planejamento de

eventos, dentre outras atividades de práticas e rotinas secretariais) como posturas relacionadas com o novo perfil da área secretarial.

Essas características indicam que a formação acadêmica vai ao encontro das exigências profissionais para investidura nos cargos ofertados para os profissionais de secretariado, mantendo uma relação com as bases da profissão e atendendo ao que determinam as diretrizes curriculares para os cursos de secretariado, bem como ofertando uma formação que amplie os conhecimentos ensinados aos futuros profissionais para que estejam aptos para enfrentar a dinâmica das organizações atuais.

Conforme indicado nas DCN para o curso de secretariado, o profissional deve ter conhecimentos que lhe permitam conhecer a organização como um todo, bem como atuar, quando necessário, em funções gerenciais, aptos para desenvolver atividades de planejamento, organização, controle e direção. Além disso, os profissionais devem estar em constante adaptação às novas formas de gestão e novas ferramentas e tecnologias que possam ser utilizadas no seu dia a dia.

Nesse contexto, vê-se que o interesse de pesquisa dos concluintes do curso de Bacharelado em Secretariado Executivo da instituição pesquisada está em conformidade com os apontamentos das diretrizes curriculares nacionais para o curso de Secretariado Executivo, bem como atende às demandas básicas do mercado de trabalho contemporâneo.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O caminhar desta pesquisa, no intuito de compreender se os profissionais de Secretariado Executivo que estão ingressando no mercado de trabalho têm seus interesses alinhados às demandas das organizações contemporâneas, elucidou importantes abordagens.

Em resposta aos objetivos propostos inicialmente, e em resposta à questão de pesquisa delimitada, observou-se que as competências exigidas em vagas de trabalho ofertadas para os profissionais de secretariado demandam uma formação acadêmica e profissional que englobe disciplinas capazes de desenvolver tanto habilidades técnicas como humanas e comportamentais nos egressos dos cursos de secretariado. Assim, uma formação abrangente, respeitando as delimitações técnicas, teóricas e sociais, tem maiores probabilidades de formar profissionais preparados para o enfrentamento das dinâmicas complexas dos ambientes empresariais contemporâneos.

Além das atividades de rotinas secretariais e administrativas, constatou-se que o mercado de trabalho atual oferece aos profissionais de secretariado maior autonomia profissional, visto que coordenação de equipes de trabalho, gestão de dados e informações, planejamento e definições logísticas, dentre outras atividades, são algumas das competências e habilidades requeridas. Outro item muito destacado nas ofertas de vagas de emprego, para os profissionais de nível superior, é o domínio de línguas estrangeiras, que se torna um fator importantíssimo tanto para as empresas como para a formação dos profissionais.

Já no que diz respeito às competências e habilidades humanas/comportamentais, são solicitados profissionais com habilidades de organização, além de dinamismo, pró-atividade bem como inteligência emocional, tendo em vista que são solicitadas habilidades e capacidades de trabalhar sob pressão, e habilidades de relacionamento interpessoal.

Quanto aos interesses de pesquisa identificados nos trabalhos de conclusão de curso dos acadêmicos do curso de Bacharelado em Secretariado da Instituição pesquisada, os temas abordados giram em torno das questões referentes ao perfil profissional dos secretários executivos contemporâneos, o mercado de trabalho para o secretariado, os obstáculos profissionais, tanto culturais como financeiros, bem como outros temas relacionados com características diversas, que mostram o perfil profissional e as demandas para a área secretarial.

Com base em tais apontamentos, foi possível compreender que há um alinhamento entre os interesses apresentados por profissionais, legislação e mercado, embora não haja uma padronização do mercado e das empresas contratantes sobre a nomenclatura do profissional de secretariado, seja no nível técnico ou superior. Em sua maioria, o cargo aparece acompanhado das atividades inerentes ao setor para o qual a vaga foi aberta.

Na análise dessas vagas foi possível observar que três habilidades se destacam: atendimento ao público (recepção), domínio das funções gerenciais (administrativa) e a fluência em idiomas estrangeiros (profissional bilíngue).

A partir dessas habilidades, as quais demonstram, de certa forma, a visão que o mercado de trabalho tem sobre a profissão, entende-se que a base da atividade secretarial está fundamentada no relacionamento interpessoal e na gestão dos processos de rotina, seja no nível técnico ou superior. Os idiomas estrangeiros, por sua vez, são o diferencial para aqueles que almejam o assessoramento a diretorias e presidências, principalmente em empresas multinacionais. E para tanto, não basta possuir no diploma a nomenclatura 'bilíngue' ou 'trilíngue': esse conhecimento terá de ser demonstrado na prática do cotidiano profissional.

Percebe-se, com isso, que o alinhamento entre mercado de trabalho, interesse dos alunos pelos temas de sua área e entre a legislação que regulamenta a profissão e que orienta a criação e o funcionamento dos cursos superiores em Secretariado Executivo está contribuindo para que os profissionais entrantes no mercado de trabalho, analisados neste estudo, estejam aptos ao enfrentamento das dinâmicas e complexidades atuais.

Todavia, não se pode deixar de destacar a quantidade de vagas denominadas para secretárias (os) exigindo apenas ensino médio, indo de encontro aos direitos conquistados pela categoria profissional.

Assim sendo, espera-se que esta pesquisa contribua para a compreensão da profissão de secretária (o) considerando as diferentes e complementares percepções sobre a essência das atividades secretariais. Igualmente, verifica-se que ainda há grandes desafios com relação ao reconhecimento e cumprimento da legislação de regulamentação da profissão de secretariado, conforme pode ser observado pelo número de vagas que não exigem formação específica.

Por fim, como limitações deste estudo, salienta-se o fato de a pesquisa ter sido realizada em apenas uma instituição de ensino superior na cidade de Curitiba, PR, de forma que a realização de estudos em outras instituições de ensino poderiam retornar resultados diferentes. Nesse contexto, não se pode generalizar os resultados aqui encontrados. No entanto, vê-se que os resultados deste estudo apresentam características de um profissional interdisciplinar, com capacidade para atuar nas mais variadas áreas da economia. Dessa forma, sugere-se que novos estudos sejam realizados em outras regiões do país para verificar a dinâmica acadêmica e profissional dos (as) secretários (as) executivos (as) contemporâneos.

Referências

Bardin, Laurence (1995). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Editora 70.

Bortolotto, Raquel Maria & Rinaldi, Rúbia Nara (2008). O Secretário Executivo e sua formação nas instituições de ensino na região Sul do Brasil. *Revista Expectativa*, 7 (7). 9-25.

Brasil (1985). *Lei n. 7.337, de 30 de setembro 1985*. Dispõe sobre o Exercício da profissão de secretário, e dá outras providências. Recuperado em 20 de julho, 2015, de <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.htm>.

Creswell, John W & Clark, Vicki L. (2013). Plano. *Pesquisa de métodos mistos* (2a ed.). Porto Alegre: Penso.

Durante, Daniela Giareta; Vaz, Caroline de Fátima Matiello; Bertoletti, Roberta; Santos, Maria Elizabete Mariano dos & Chais, Cassiane (2011). Atuação e ascensão profissional a partir da formação em Secretariado Executivo: levantamento com egressos da UPF/RS. *Revista de Gestão e Secretariado*, São Paulo, 2 (2). 170-193.

Lima, Marco Antonio & Soares, Alessandra de Paula Lima (2014). O secretário executivo e a tecnologia da informação: um estudo sobre a utilização de recursos tecnológicos pelos profissionais da cidade de Belém/PA. *Revista de Gestão e Secretariado*, São Paulo, 5 (2). 138-157.

MEC/CNE (2003). Parecer CNE/CES 67/2003. *Referencial para as Diretrizes Curriculares Nacionais – DCN dos cursos de graduação*. Conselho Nacional de Educação.

Müller, Rodrigo & Sanches, Fernanda Cristina (2014). Pesquisa acadêmica em secretariado executivo: um estudo de caso na *Revista Expectativa*. *Revista Expectativa*, Toledo, 13 (13).

Natalense, Liana (1998). *A secretária do futuro*. Rio de Janeiro: Qualitymark.

Neiva, Edméa Garcia; D'Elia, Elizabete Silva (2005). *Secretária Executiva*. São Paulo: IOB-Thomson.

Prodanov, Cleber Cristiano & Freitas, Ernani Cesar de (2013). *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico* (2a ed.). Novo Hamburgo: Feevale.

Resolução n. 3, de 23 de junho de 2005 (2005). Diretrizes curriculares nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo. *Diário Oficial da União*. Brasília, DF: Ministério da Educação e Cultura.

Sabino, Rosimeri Ferraz & Marchelli, Paulo Sergio (2009). O debate teórico-metodológico no campo do secretariado: pluralismos e singularidades. *Cadernos Ebape*. Rio de Janeiro, 7 (4), 607-621.

Santos, Magda Elizabete dos & Moretto, Cleide Fátima (2011). O mercado de trabalho do secretário executivo no contexto da dinâmica produtiva e do emprego recentes no Brasil. *Revista do Secretariado Executivo* (Secretariado em Revist@). Passo Fundo, 7, 21-35.

Stece, Vanderleia; Cegan, Edilaine; Lima, Thereza Cristina Souza & Boguslawski, Ana Maria (2014). Características dos cursos superiores de tecnologia e bacharelado em secretariado: um estudo com base na interpretação das diretrizes curriculares. *Revista de Gestão e Secretariado*, 5 (1). Jan./abr. 62-81.

Werner, Adriane & Oliveira, Vanderleia Stece de (2014). *Secretariado Executivo e Relações Públicas: uma parceria de sucesso*. Curitiba: Intersaberes.