

ANAIIS

VIII ENESEC

Encontro Nacional dos Estudantes de Secretariado

VIII MOSTRASEC - Mostra Científica de Secretariado

I FeLiSec - Feira de Livros de Secretariado

II JCS - Jornada Catarinense em Secretariado



REALIZAÇÃO:



29 de junho - 01 de julho
2016

Comissão Científica

ABPSEC

Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado

Coordenação:

Carla Maria Schmidt
Keila Raquel Wenningkamp

Avaliadores:

Aline Cantarotti
Ana Cristina Brandão Ribeiro Silva
Caroline de Fátima Matiello Vaz
Caroline Monteiro
Chussy Karlla Souza Antunes
Cibelle da Silva Santiago
Daniela do Amaral Oliveira Gardin
Débora Carneiro Zuin
Ednilse Maria Willers
Elaine Freitas de Sousa
Emili Barcellos Martins Santos
Fabiana Regina Veloso Bíscoli
Fernanda Cristina Sanches
Francisco Raimundo Sousa
Ivanete Daga Cielo
Joelma Soares da Silva
Juliana Hortelã Pedrone
Lisiane Freitas de Freitas
Maika Bueque Zampier
Maria do Carmo Assis Todorov
Maura Bernardon
Patricia Stafusa Sala Battisti
Raul Vitor Oliveira Paes
Simone Dias de Azevedo
Ubirajara Gerardin Junior
Veronica Braga Birello

Coordenação do evento

Coordenadorias

Geral: Profa. Dra. Cibeles Barsalini Martins

Comunicação: Amanda Cristina Grasel, Danyella Junkes e Maria Gabriela Gheller

Mídias: Fernanda Geremias Leal e Jessica Ferreira

Inscrições: Amanda Cristina Grasel

Financeira: Fundação de Amparo à pesquisa e Extensão Universitária (FAPEU).

Infraestrutura: Adriana Frota Correia da Silva e Jessica Ferreira

Secretaria: Amanda Cristina Grasel

Credenciamento: Maria Gabriela Gheller

Cerimonial e protocolo: Luci Mari Aparecida Rodrigues e Cláudia Prim Corrêa

I Feira de Livros: Bruno Elio Rosa, Danyella Junkes e Maria Gabriela Gheller

VIII Mostra Científica: Katia Denise Moreira

Equipe Organizadora

Adriana Frota Correia da Silva - Amanda Cristina Grasel - Angela Maria Knebel Monteiro -
Bruna Carolina David de Lima Coelho - Bruna Regina Müller - Bruna Soares - Bruno Elio
Rosa - Cibeles Barsalini Martins - Cláudia Prim Corrêa - Danyella Junkes - Dilciomar Baldin -
Enio Snoeijer - Fernanda Geremias Leal - Isadora Pecinato de Jesus - Jessica Ferreira - Katia
Denise Moreira - Luci Mari Aparecida Rodrigues - Madian Gonçalves de Menezes - Márcia
Barros de Sales - Maria Gabriela Gheller - Raquel Carolina Ferraz D'Ely - Shayany Aline
Padilha

Preparação e revisão dos Anais

Carla Maria Schmidt
Fernanda Cristina Sanches
Keila Raquel Wenningkamp

Ficha Catalográfica

E56a Encontro Nacional dos Estudantes de Secretariado (8. : 2016 : Florianópolis, SC)
Anais / VIII Encontro dos Estudantes de Secretariado, VIII Mostra Científica
de Secretariado, I Feira de Livros de Secretariado, II Jornada Catarinense em
Secretariado. – Florianópolis : Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado,
2016.

627 p. : il.

ISBN: 978-85-7988-308-8

Tema: “O DNA do Secretariado: competências, inovação e gestão”.

Inclui referências

1. Secretariado – Congressos. 2. Secretariado – Formação profissional. I. Mostra Científica de Secretariado (8. : 2016 : Florianópolis, SC). II. Feira de Livros de Secretariado (1. : 2016 : Florianópolis, SC). III. Jornada Catarinense em Secretariado (2. : 2016 : Florianópolis, SC). IV. Título: VIII ENESEC. V. Título: VIII MOSTRASEC. VI. Título: I FeLiSec. VII. Título: II JCS.

CDU: 651

Catálogo na publicação por Onélia Silva Guimarães CRB-14/071

Todos os trabalhos publicados foram reproduzidos de cópias fornecidas pelos autores e o conteúdo dos artigos é de exclusiva responsabilidade dos mesmos. A Comissão Científica não se responsabiliza por consequências decorrentes de uso de quaisquer dados, afirmações e opiniões inexatas (ou que conduzam a erros) publicados nos Anais.

Apresentação

É com imensa satisfação que a Comissão Organizadora do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado (ENESEC) e a Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado (ABPSEC) apresentam os Anais do evento, que se caracterizam como a materialização de uma proposta de fomento à pesquisa científica.

Nesse sentido, os Anais são compostos por artigos e resumos expandidos, os quais foram resultado do trabalho e da dedicação de profissionais, pesquisadores, coordenadores, docentes e de estudantes dos Cursos de Secretariado Executivo, vinculados a diversas instituições de ensino superior brasileiras, além de organizações públicas e privadas.

Nesse contexto, esta publicação almejou contribuir para o debate e o aprofundamento de temáticas relacionadas ao secretariado, bem como, para a construção de uma área de conhecimento.

Para contextualizar o leitor, cabe ressaltar que o evento foi realizado na Universidade Federal de Santa Catarina, no período de 29 de junho a 1º de julho de 2016, com a proposta de tema “O DNA do Secretariado: competências, inovação e gestão”.

O objetivo da oitava edição do ENESEC foi proporcionar a interação dos estudantes além dos limites acadêmicos, colaborando assim com a formação profissional, acadêmica e científica. O encontro buscou também possibilitar o aprimoramento das habilidades profissionais da área e abriu oportunidades de conhecimento “in loco”.

Para que o evento fosse possível, realizaram-se reuniões da Comissão Organizadora, composta por estudantes da graduação, pós-graduação, egressos do curso de Secretariado da UFSC, profissionais de Secretariado que atuam na Universidade, com apoio e supervisão de professores, tendo como base a colaboração mútua, de forma a viabilizar o planejamento e, sobretudo, a execução do VIII ENESEC.

Dentre as diversas demandas oriundas da fase de execução do VIII ENESEC, uma primordial foi a definição dos eixos temáticos e a composição dos Grupos de Trabalhos, listados a seguir, cujo intuito foi propiciar o diálogo entre estudantes, professores e profissionais, envolvidos com diferentes pesquisas, em fase de desenvolvimento e/ou finalizadas, sobre o Secretariado.

Nessa dimensão, optou-se por manter as áreas de interesse abordadas nos grupos de trabalhos apresentados no IV Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado (ENASEC), realizado no ano de 2015, em Londrina-PR.

A partir disso, registra-se que esta publicação e os trabalhos apresentados foram categorizados por meio dos seguintes grupos de trabalho:

- a) GT1 – Contexto da profissão e do mercado de trabalho;
- b) GT2 – Assessoria e Gestão Secretarial;
- c) GT3 – Consultoria e Empreendedorismo em Secretariado;
- d) GT4 – Tecnologia, Gestão da Informação e Comunicação para o Secretariado;
- e) GT5 – Formação profissional, ensino e aprendizagem em Secretariado;
- f) GT6 – Pesquisa em Secretariado;
- g) GT7 – Línguas (materna e estrangeiras);
- h) GT8 – Outros temas que interessam ao Secretariado.

Por fim, espera-se com a realização da oitava edição do ENESEC, que a área Secretarial tenha ampliado seus horizontes, em uma perspectiva que proporcione cada vez mais fortalecimento à categoria de profissionais que a compõe, vislumbrando, ainda, ter contribuído com a sociedade na qual se insere, por meio da colaboração junto ao ensino, à pesquisa e à extensão.

Comissão Organizadora do VIII ENESEC.

Sumário

LISTA DE TRABALHOS PREMIADOS NO EVENTO	16

ARTIGOS COMPLETOS

GT1 – CONTEXTO DA PROFISSÃO E DO MERCADO DE TRABALHO

O SECRETÁRIO EXECUTIVO E A GESTÃO DE DOCUMENTOS NO APOIO À TOMADA DE DECISÕES.....	19

Cristiane Estefania dos Reis Gonçalves
Jussara Borges de Lima

O MODELO DE GESTÃO <i>DISNEY</i> NO CONTEXTO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO.....	31

Josiane Kirchner Lessa
Cibele Barsalini Martins
Kátia Denise Moreira

O MERCADO DE TRABALHO E O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO NA SERRA CATARINENSE: CAMPOS DE LAGES E CURITIBANOS.....	45

Franklin do Carmo
Alexandre Alves Pedrosa
Bruno Elio Rosa

RECEPÇÃO DE CLIENTES NA CONSTRUÇÃO CIVIL: A BUSCA PELA EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO.....	55

Jéssica Ferreira
Cibele Barsalini Martins
Kátia Denise Moreira

MERCADO DE TRABALHO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO: UMA ANÁLISE DA CONJUNTURA BRASILEIRA.....	72

Marília Gabriela Silva Lobato
Arley José Silveira da Costa

O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO E O DESVIO DE FUNÇÃO	86

Ana Cristina Brandão Ribeiro Silva
Elza Paula Pinheiro da Costa

SECRETARIADO EXECUTIVO E INSERÇÃO NO MERCADO DE TRABALHO: CONTRIBUIÇÕES DO PRIMEIRO ANO NA UNIOESTE DE TOLEDO (PR)	103

Fernanda A. Muller
Djessica A. Nunes
Márcio Alberto Goebel

ESCRITÓRIO VIRTUAL: ANÁLISE DE VIABILIDADE ECONÔMICA E FINANCEIRA DE IMPLANTAÇÃO EM MACAPÁ-AP, SOB A ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO..... 114

Anderson Bezerra Valério
Antônio Pinheiro Teles Júnior
Inajara Amanda Fonseca Viana
Silvânia Gomes de Mello

COMPETÊNCIA PARA ALÉM DO DNA: O/A SECRETÁRIO/A EXECUTIVO/A LGBT 131

Gisele Alessandra Negri
Simone de Oliveira Soares
Rodrigo Smaha Lopes

O SECRETARIADO EXECUTIVO E A MELHORIA CONTÍNUA NAS ORGANIZAÇÕES..... 144

Cassiane Regina Porto
Cibele Barsalini Martins
Kátia Denise Moreira

GT2 – ASSESSORIA E GESTÃO SECRETARIAL

O SECRETÁRIO EXECUTIVO COMO DIFERENCIAL NA GESTÃO DE UMA FEIRA AGROPECUÁRIA DE GRANDE PORTE 161

Debora Sayuri Niki
Aline Cantarotti

GT3 – CONSULTORIA E EMPREENDEDORISMO EM SECRETARIADO

O SECRETÁRIO EXECUTIVO E AS COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS PARA CONSULTORIA EM GESTÃO DO CONHECIMENTO 180

Rosimeri dos Santos Miranda
Thaís Liandre Sbeghen
Caroline de Fátima Matiello Vaz

PADRÕES DE NEGÓCIOS INOVADORES COMO UM CAMPO DE CONHECIMENTO PARA O SECRETARIADO EXECUTIVO 194

Patrícia Stafusa Sala Battisti
Débora Andrea Liessem Vigorena
Keila Raquel Wenningkamp
Dálcio Roberto dos Reis

A CONSULTORIA SECRETARIAL E SUA CONTRIBUIÇÃO PARA O DESEMPENHO ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO COM EGRESSOS DA UNIOESTE, CAMPUS DE TOLEDO ... 212

Caroline Jane Schmitz
Carla Maria Schmidt

GT4 – TECNOLOGIA, GESTÃO DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO PARA O SECRETARIADO

O SECRETÁRIO EXECUTIVO E A ORGANIZAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DE ARQUIVO DIGITAL EM UM AMBIENTE ADMINISTRATIVO EDUCACIONAL UNIVERSITÁRIO	228
Marcos Machado Schell	
Cibele Barsalini Martins	
Kátia Denise Moreira	

GT5 – FORMAÇÃO PROFISSIONAL, ENSINO E APRENDIZAGEM EM SECRETARIADO

VESTINDO UMA IDENTIDADE: A INDUMENTÁRIA NA FORMAÇÃO DO SECRETÁRIO.....	242
Rosimeri Ferraz Sabino	
John Cristofer Sloboda	
Ubirajara Gerardin Júnior	

TEORIA E PRÁTICAS DOCENTES EM SECRETARIADO: IMPLANTAÇÃO DE ESCRITÓRIOS-MODELOS.....	257
Michelle Pereira Soares	

EVENTOS CIENTÍFICOS NA ÁREA SECRETARIAL: RELEVÂNCIA E PERSPECTIVAS DOS ACADÊMICOS E PROFISSIONAIS EM SECRETARIADO EXECUTIVO	263
Riquel Pereira da Silva	
Jefferson Vorpapel	
Ivanete Daga Cielo	
Fernanda Cristina Sanches	

INTELIGÊNCIAS MÚLTIPLAS: UM ESTUDO NO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIOESTE, <i>CAMPUS</i> DE TOLEDO-PR	276
Keila Raquel Wenningkamp	
Luana Pereira de França	
Patrícia Stafusa Sala Battisti	
Silvana Anita Walter	

DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS SECRETARIAIS NA PERCEPÇÃO DE DISCENTES DE SECRETARIADO EXECUTIVO: ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR (IES) PÚBLICA FEDERAL	291
Katia Denise Moreira	
Stefani de Souza	
Marcos Baptista Dalmau	
Luci Mari Aparecida Rodrigues	

QUESTÕES IDENTITÁRIAS – O SECRETARIADO EXECUTIVO E AS ATIVIDADES TRADUTÓRIAS	309
Aline Cantarotti	

GT6 – PESQUISA EM SECRETARIADO

POR UMA CULTURA CIENTÍFICA: UM OLHAR SOB OS GRUPOS DE PESQUISA EM SECRETARIADO	321

Tamires Paloma de Oliveira Tude da Rocha
Marilú Pereira Castro

PLURALIDADE TEMÁTICA E PESQUISA EM SECRETARIADO EXECUTIVO: CONFIGURAÇÃO DE PUBLICAÇÕES EM PERIÓDICOS DA ÁREA (2001-2015)	333

Maricilene Isaira Baia do Nascimento
Lucas Araújo Veras Moreira
Rayssa Talino Ferreira

A PESQUISA EM SECRETARIADO E SUA CARACTERÍSTICA INTERDISCIPLINAR NO GESET – GRUPO DE ESTUDOS DO SECRETARIADO EXECUTIVO TRILINGUE	348

Aline Cantarotti
Verônica Braga Birello
Juliana Hortelã Pedrone Valério
Debora Sayuri Niki

PESQUISAS EM SECRETARIADO – UMA ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA DAS CONTRIBUIÇÕES ESTUDANTIS PARA A CONSTRUÇÃO CIENTÍFICA	357

Cibelle da Silva Santiago
Raul Vitor Oliveira Paes

GT8 – OUTROS TEMAS QUE INTERESSAM AO SECRETARIADO

DO ESCRIBA À SECRETÁRIA: REPRESENTAÇÕES DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO A PARTIR DE UMA PERSPECTIVA DE GÊNERO	376

Laís Gonçalves Natalino

A EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA: PERCEPÇÕES DOS ACADÊMICOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UPF	386

Caroline de Fátima Matiello Vaz
Ivânia Regina de Oliveira
Josete Alzira Passamani Stocco

“MUITOS SÃO RESPEITOSOS, PORÉM, ALGUNS SÃO ‘GALANTEADORES’”: ANÁLISE ETNOGRÁFICA DAS TRAJETÓRIAS PROFISSIONAIS DE SECRETÁRIAS EM AMBIENTES MASCULINIZADOS	398

Eduardo César Pereira Souza
Cibele Barsalini Martins

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UMA ANÁLISE SOBRE O DESEMPENHO DE PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO	415

Fernanda Cristina Sanches
Adriana Heydt
Rodrigo Müller
Ivanete Daga Cielo

DISCURSO MIDIÁTICO: UMA ANÁLISE DISCURSIVA ACERCA DOS DISCURSOS PRODUZIDOS SOBRE O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO	430
Juliana Hortelã Pedrone Valério	

MARKETING EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR: UM ESTUDO NO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIOESTE, <i>CAMPUS</i> DE TOLEDO	441
Núbia Tuany Schavaris	
Carla Maria Schmidt	
Ivanete Daga Cielo	

MARKETING INSTITUCIONAL: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE ACABAMENTOS PARA CONSTRUÇÃO DE MARECHAL CÂNDIDO RONDON-PR.....	458
Patrícia Brandalise	
Fernanda Cristina Sanches	
Fabricio Stocker	

RESUMOS EXPANDIDOS

GT1 – CONTEXTO DA PROFISSÃO E DO MERCADO DE TRABALHO

O PERFIL DO PROFISSIONAL EM SECRETARIADO EXIGIDO NO MERCADO DE TRABALHO DO MUNICÍPIO DE CURITIBA	476
Aline Ribeiro Santos	
Andrea Victoria Ramallo Acevedo	
Francieli Evangelista P. Borges de Campos	
Fernanda Landolfi Maia	

DO CONCURSO AO LÓCUS: UM ESTUDO DE CASO DA CONSTRUÇÃO IDENTITÁRIA PROFISSIONALDO SECRETARIADO EXECUTIVO NA AMAZÔNIA OCIDENTAL	480
Patrícia Pereira Ferreira	
Graziella Pinetti Passoni	

NECESSIDADES DE DESENVOLVIMENTO E APERFEIÇOAMENTO DE COMPETÊNCIAS DE SECRETÁRIOS-EXECUTIVOS NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA.....	483
Stefani de Souza	
Irineu Manoel de Souza	

A LÍNGUA ESTRANGEIRA NOS CONCURSOS PÚBLICOS PARA SECRETARIADO EXECUTIVO NA REGIÃO SUL DO BRASIL	486
Tatiana Espíndola Gonçalves	
Elizandra Farias Borges	
Pamella Leite Braga	

GESTÃO DO TEMPO: ESSENCIAL PARA A QUALIDADE DE VIDA DOS ACADÊMICOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO	489
Caroline Santos Gonçalves	
Ednilse Maria Willers	
Leiziane Lopes	

GT2 – ASSESSORIA E GESTÃO SECRETARIAL

A IMPORTÂNCIA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO TRILÍNGUE COMO FACILITADOR DOS SENSOS DA QUALIDADE 5S' 494

Thaise Caroline Marques da Fonseca
Juliana Hortelã Pedrone Valério

O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO COMO MEDIADOR NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO 497

Amanda Machado Vizioli
Juliana Hortelã Pedrone Valério

A GESTÃO DE PROJETOS PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO 500

Tandara Dias Gonçalves
Letícia Fernandes da Costa

O SECRETÁRIO EXECUTIVO ESTÁ APTO PARA MEDIAR CONFLITOS ORGANIZACIONAIS? 503

Julienney Ferreira de Souza
Telma Maria Reis Pinto Cruz
Cibelle Da Silva Santiago

O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E A POSSIBILIDADE DE ATUAÇÃO NA GESTÃO DE EVENTOS..... 506

Dilciomar Junior Baldin
Isadora Pecinato de Jesus

GT3 – CONSULTORIA E EMPREENDEDORISMO EM SECRETARIADO

A AUSÊNCIA DO ESTADO DA ARTE NA CONSULTORIA SECRETARIAL: UM OLHAR SOBRE AS PRODUÇÕES CIENTÍFICAS NOS PERIÓDICOS 510

Tandara D. Gonçalves
Cibelle S. Santiago

GT4 – TECNOLOGIA, GESTÃO DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO PARA O SECRETARIADO

O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO E A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL..... 514

Ana Claudia Mazetto
Bruna Luyse Soares
Carolina Souza

O SECRETÁRIO EXECUTIVO COMO GESTOR DA INFORMAÇÃO SIGILOSA..... 517

Plínio Patrício Siqueira
Silvia Regina Paverchi
Tatiana Bispo da Silva Santos

GT5 – FORMAÇÃO PROFISSIONAL, ENSINO E APRENDIZAGEM EM SECRETARIADO

EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA “SECRETARIADO EXECUTIVO PREPARANDO PARA O PRIMEIRO EMPREGO”: UMA AVALIAÇÃO DO ANO DE 2015..... 521

Keila Raquel Wenningkamp
Carla Maria Schmidt
Fernanda Cristina Sanches
Ivanete Daga Cielo

ESTUDO DE CASO EM UM ACERVO DOCUMENTAL SOB O OLHAR DO ESTAGIÁRIO DE SECRETARIADO EXECUTIVO 525

Amanda de Jesus Gomes
Silvia Paverchi

A FORMAÇÃO DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS AMBIENTALISTAS: A PRÁTICA NA ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS SUSTENTÁVEIS..... 529

Cibelle Santiago
Simone Dias

MAPEAMENTO DE ESTÁGIOS NO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE..... 533

Daniela Rodrigues dos Santos Rocha
Esaú Alisson Souza Schramm
Gabriela Sousa Barros
Silvia Paverchi

SER DOCENTE EM SECRETARIADO EXECUTIVO: DESAFIOS E PERSPECTIVAS 536

Ednilse Maria Willers
Guilherme Matheus Tessaro
Marcela Cristina Wessling
Riquel Pereira da Silva

GT7 – LÍNGUAS (MATERNA E ESTRANGEIRAS)

TRADUÇÃO/VERSÃO DE DOCUMENTOS PARA IDIOMA ESTRANGEIRO: ATIVIDADE DO SECRETÁRIO EXECUTIVO NO EIXO DA ASSESSORIA INTELECTUAL 540

Rosimeri dos Santos Miranda
Raimundo Nonato Júnior

GT8 – OUTROS TEMAS QUE INTERESSAM AO SECRETARIADO

O SECRETARIADO EXECUTIVO E OS ENUNCIADOS QUE SE REPETEM: A IMAGEM DE UMA PROFISSÃO..... 544

Bárbara Maria de Oliveira Ricardo
Verônica Braga Birello

PALESTRAS E OFICINAS

ARTIGOS COMPLETOS

PERTENCIMENTO AO SECRETARIADO.....	549
Eliane Wamser	
PERSPECTIVAS DE ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO-EXECUTIVO NA GESTÃO DA INTERNACIONALIZAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR.....	563
Fernanda Geremias Leal Mário César Barreto Moraes	
O PROFISSIONAL E SUA ATUAÇÃO SOBRE A OPTICA DA INOVAÇÃO.....	580
Ana Cristina Brandão Ribeiro Silva	
A PRODUÇÃO DE ARTIGOS ACADÊMICOS VOLTADOS AO SECRETARIADO.....	590
Cristina de Souza Prim	
O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E O CONTEXTO DA COLETIVIDADE.....	597
Keila Raquel Wenningkamp	

RESUMOS EXPANDIDOS

OS CONCURSOS PÚBLICOS NA ÁREA SECRETARIAL NO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL: UMA ANÁLISE DAS VAGAS OFERTADAS NOS ANOS DE 2014 E 2015	612
Fernanda Fonseca Machado	
GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO: INFORMAÇÕES PARA PROFISSIONAIS DO SECRETARIADO	616
Priscila Machado Borges Sena	
COMUNICAÇÃO ASSERTIVA.....	619
Denise Zaninelli	
FERRAMENTAS PARA GESTÃO DA CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO NO DESEMPENHO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO	621
Fernanda Cristina Sanches	

CARTA DE FLORIANÓPOLIS	625

LISTA DE TRABALHOS PREMIADOS NO EVENTO

Artigos Completos

1º Lugar

MERCADO DE TRABALHO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO: UMA ANÁLISE DA CONJUNTURA BRASILEIRA..... 72

Marília Gabriela Silva Lobato
Arley José Silveira da Costa

2º Lugar

SECRETÁRIO EXECUTIVO COMO DIFERENCIAL NA GESTÃO DE UMA FEIRA AGROPECUÁRIA DE GRANDE PORTE..... 161

Debora Sayuri Niki
Aline Cantarotti

3º Lugar

QUESTÕES IDENTITÁRIAS – O SECRETARIADO EXECUTIVO E AS ATIVIDADES TRADUTÓRIAS 309

Aline Cantarotti

Resumos Expandidos

1º Lugar

SER DOCENTE EM SECRETARIADO EXECUTIVO: DESAFIOS E PERSPECTIVAS..... 536

Ednilse Maria Willers
Guilherme Matheus Tessaro
Marcela Cristina Wessling
Riquel Pereira da Silva

2º Lugar

A LÍNGUA ESTRANGEIRA NOS CONCURSOS PÚBLICOS PARA SECRETARIADO EXECUTIVO NA REGIÃO SUL DO BRASIL 486

Tatiana Espíndola Gonçalves
Elizandra Farias Borges
Pamella Leite Braga

3º Lugar

GESTÃO DO TEMPO: ESSENCIAL PARA A QUALIDADE DE VIDA DOS ACADÊMICOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO 489

Caroline Santos Gonçalves
Ednilse Maria Willers
Leiziane Lopes

ARTIGOS COMPLETOS

GT1 – CONTEXTO DA PROFISSÃO E DO MERCADO DE TRABALHO



O SECRETÁRIO EXECUTIVO E A GESTÃO DE DOCUMENTOS NO APOIO À TOMADA DE DECISÕES

Cristiane Estefania dos Reis Gonçalves

Universidade Federal da Bahia, c_stefani_rg@hotmail.com

Jussara Borges de Lima

Universidade Federal da Bahia, jussarab@ufba.br

RESUMO: Esta pesquisa teve como objetivo identificar de que forma o Secretário Executivo utiliza as técnicas arquivísticas de gestão de documentos para apoiar ao gestor na tomada de decisões. A pesquisa se justifica no intuito de ampliar os estudos sobre a qualificação e capacitação de Secretários, com vistas a atender às demandas do mercado. Quanto à metodologia, trata-se de uma pesquisa exploratória, de natureza quali-quantitativa. A coleta de dados foi realizada por meio de aplicação de questionário com dezesseis Secretários, egressos do Curso de Secretariado Executivo, da Universidade Federal da Bahia (UFBA), concluintes entre os anos de 2009 a 2014. Verificou-se que os Secretários utilizam as técnicas arquivísticas de gestão de documentos, mas em muitas instituições a política de gestão de documentos não está sendo seguida ou não foi implantada. Onde há arquivistas e secretários, as atividades de gestão de documentos realizada pelos secretários são limitadas.

PALAVRAS-CHAVE: Secretário Executivo. Gestão documental. Técnicas arquivísticas.

1 INTRODUÇÃO

As transformações ocorridas no ambiente organizacional ao longo dos anos, especialmente após a II Guerra Mundial e Revolução Industrial, fomentaram o avanço da ciência, da tecnologia e surgimento de novas empresas, o que fez com que as organizações e os profissionais se readequassem para o novo mercado exigente que surgia. Esse novo contexto trouxe novos desafios aos profissionais que trabalhavam nessas organizações, especialmente ao Secretário Executivo, cujo trabalho perpassa todos os níveis hierárquicos da organização.

Hoje, fazer a gestão de documentos nas organizações tornou-se uma atividade indispensável para o andamento das rotinas administrativas da empresa, através da consulta a informações documentadas e do controle da grande massa documental que surge. A informação de forma ordenada contribui no andamento do processo administrativo das organizações e apoia no processo de tomada de decisões.

A gestão documental permite a sustentação do fluxo informacional na empresa, mantém a informação organizada e à disposição para os fins que forem importantes e necessários para o ambiente organizacional. Assim, é visto que “a gestão de documentos assumiu nas instituições papel tão relevante quanto a gestão de materiais e de recursos humanos [...]” (PAES, 2004, p.54).

Assim, esta pesquisa girou em torno da seguinte questão: De que forma os Secretários Executivos utilizam as devidas técnicas de gestão de documentos arquivístico para apoiar ao gestor no processo de tomada de decisões? Além disso, fez-se necessário fazer um paralelo entre

as atividades de gestão de documentos realizadas pelo Secretário quando ele é o responsável pela gestão e quando a empresa dispõe de Arquivista para cuidar do tratamento da informação.

A gestão documental é mais um quesito básico exigido para o Secretário Executivo, mais uma responsabilidade para a qual eles nem sempre recebem formação suficiente. Para a área de conhecimento de Secretariado Executivo, este estudo vislumbra identificar de que forma esse profissional usa as técnicas arquivísticas na instituição onde trabalha, tendo em vista que uma boa gestão de documentos contribui de forma significativa no andamento das atividades das organizações e apoio ao gestor no processo de tomada de decisões. Dessa forma, a resposta da pergunta de pesquisa pode viabilizar a ampliação dos estudos e desenvolvimento do ambiente organizacional, com o intuito de atender às demandas do mercado, relacionados ao papel desenvolvido pelos Secretários contemporâneos nas organizações.

Ademais, o objetivo geral dessa pesquisa foi identificar de que forma o Secretário Executivo utiliza as técnicas arquivísticas de gestão documentos nas organizações onde trabalha para o apoio ao gestor no processo de tomada de decisões. A pesquisa também se propôs a verificar se nas empresas em que se emprega essas técnicas os resultados na gestão documental são diferentes das empresas que não utilizam tais técnicas. Os objetivos específicos foram:

- Identificar quais são as atividades de gestão de documentos realizada pelos Secretários Executivos;
- Analisar de que forma ocorre a integração entre o Secretário e o Arquivista quando na instituição há os dois profissionais;
- Identificar como o Secretário Executivo atua na gestão de documentos arquivísticos para o apoio na tomada de decisões nas instituições.

O trabalho foi estruturado da seguinte forma: além desta Introdução que expõe o tema, se inicia a seção de abordagem conceitual construída através de revisão da literatura. Em seguida, expõe-se os procedimentos metodológicos utilizados. As seções finais são dedicadas à análise dos resultados e discussões, as considerações finais alcançadas e referências utilizadas.

2 GESTÃO DE DOCUMENTOS ARQUIVÍSTICOS

Em conformidade com Moreno (2006), a concepção teórica e aplicabilidade da gestão de documentos se desenvolveram após a Segunda Guerra Mundial nos EUA e Canadá, por conta dos problemas relacionados ao uso e conservação de documentos na administração pública destes países; no entanto, ela já existia desde o final do século XIX.

Além do arquivista que tem a competência formalizada para a gestão de documentos e informações (regulamentada pela Lei nº 6.546/78), cuja especialidade é gerir documentos através da avaliação, conservação/preservação, classificação, descrição e difusão/acesso de tais documentos, existe outro profissional que está desenvolvendo esta competência devido à necessidade, para que na ausência do arquivista sejam realizadas as atividades de gestão documental e de informações nas organizações de forma segura. Este profissional é o Secretário Executivo, que na maioria das vezes não conta com a presença de um arquivista no mesmo ambiente de trabalho.

Nos dias atuais, há a necessidade da gestão de documentos arquivísticos para melhorar a administração da grande massa de documentos produzidos diariamente pelas organizações, como



também propiciar velocidade de acesso à informação nelas contidas. Tendo como base que os arquivos foram criados com a finalidade de servir à instituição e auxiliar no apoio à tomada de decisão, considera-se arquivo como um:

Conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.27).

Para melhor entendimento acerca do que será abordado a seguir, faz-se necessário entender sobre a definição de gestão de documentos, bem como o uso e as fases em que ocorre esse processo e salientar sua importância nas organizações. Dessa forma, de acordo com a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, a gestão de documentos pode ser definida como o: “[...] conjunto de procedimentos e operações técnicas à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”.

Assim, a gestão de documentos tem por finalidade melhorar o andamento das atividades das organizações de forma que possa favorecer o aproveitamento de todas as informações existentes nos documentos visando ao apoio à tomada de decisões no ambiente corporativo.

A gestão de documentos se constitui de duas fases: corrente e intermediária. Na fase corrente ou 1ª idade, o documento tem valor primário, visto que é de uso frequente e de responsabilidade de seu criador ou da entidade que a produziu. Tem o objetivo de servir à administração ou à fonte geradora e passa a ter valor secundário quando estes prescrevem e, no entanto, permanecem sua fonte de informação e o seu valor do testemunho. A fase intermediária ou 2ª idade diz respeito aos documentos originados do arquivo corrente, que deixaram de ser constantemente consultados, mas que ainda podem ser solicitados. Esses documentos aguardam uma destinação e sua permanência nesta fase é temporária. (INDOLFO, 2007).

Cabe ressaltar que tanto na fase corrente quanto na fase intermediária existem procedimentos que têm a finalidade de organização desse ciclo. O protocolo e a tramitação são exemplos desses procedimentos na fase corrente. A tramitação é parte do protocolo que diz respeito ao controle dos caminhos percorridos pelos documentos desde sua criação ou recebimento até o cumprimento de sua função dentro da organização. Nesse processo, o Secretário pode ser o responsável pelo recebimento, classificação, expedição ou distribuição, controle e movimentação (tramitação), mediante processo manual, mecanizado ou informatizado.

O Secretário Executivo tem um papel fundamental no andamento das fases dos documentos, visto que na fase corrente o secretário é geralmente quem produz, utiliza e administra os documentos, enquanto que na fase intermediária ele poderá retirar o documento para eventuais consultas ou autorizar uma destinação. Dessa forma, na organização que tenha um arquivista, o Secretário desenvolverá funções de gestão de documentos, ainda que usualmente mais restrito à fase corrente (DURANTE; ZWIRTES, 2007).

2.1 A política de gestão de documentos

De acordo com Schellenberg (2006), o arquivista deve formular normas e métodos relativos ao uso de documentos que sejam de interesse da organização em que trabalha e também



deve tentar fazer com que se possa dispor do documento de forma que sua preservação seja mantida, tendo em vista a necessidade de posterior utilização do referido documento como elementos de prova e informação.

Assim, a política de gestão de documentos pode ser compreendida como métodos arquivísticos padronizados a serem seguidos por toda a organização e especialmente por quem faz a gestão de documentos. A gestão de documentos está relacionada ao estabelecimento de métodos arquivísticos para a produção de documentos em meio convencional e eletrônico, cujas normativas são extremamente necessárias à criação de uma política arquivística institucional de gestão de documentos, que englobe todo o ciclo de vida dos documentos:

A produção de documentos [...] é especialmente importante porque se devidamente aplicada: 1) evitará a criação de documentos não essenciais, diminuindo assim o volume de documentos a serem controlados, armazenados e eliminados; 2) realçará a utilidade e o valor dos documentos necessários; e 3) garantirá uma utilização adequada da micrografia e automação durante todo o ciclo de vida do documento (RHOADS, 1989, p.4).

Em relação ao contexto normativo internacional, expressado pelos países membros da *International Organization for Standardization (ISO)*, criou-se em 2001 a ISO 15489-1 (elementos gerais) e a ISO/TR 15489-2 (parte metodológica - diretrizes), na área de normalização das políticas e dos procedimentos de gestão de documentos. Essas diretrizes objetivam a proteção dos documentos para regulamentar as práticas e os procedimentos internacionais em termos de gestão de documentos, o que dessa forma, as tornam um instrumento imprescindível para o desenvolvimento de programas de gestão de documentos nas organizações. Segundo a ISO 15489-1, a gestão de documentos é definida como a:

Área da gestão responsável pelo controle eficaz e sistemático de criação, recepção, manutenção, uso e disposição dos documentos, incluindo os processos para incorporar e manter, na forma de documentos, a informação como prova das atividades e operações da organização (ISO 15489-1, 2001, p.3).

Para Fernandes (2004), um sistema de gestão integrada é indispensável à administração de qualquer empresa, visto que objetiva organizar todo o processo informacional que vai desde o controle, a produção, a circulação até o armazenamento e o tratamento da informação. O seu uso beneficia a gestão administrativa, tendo em vista que facilita o acesso à documentação e ao seu conteúdo, diminuindo os custos com redução de tempo de registro e de pesquisa, tornando a administração mais eficiente.

2.2 A gestão de documentos no apoio à tomada de decisões

Nas organizações atuais, a tomada de decisões faz parte da rotina organizacional e pode se constituir um dos aspectos mais importantes para o seu funcionamento. Dessa forma, Freitas e colegas (1997, p. 51) reforçam que “a atividade de tomar decisões é crucial para as organizações. Esta atividade acontece em todo o tempo, em todos os níveis, e influencia diretamente a performance da organização.”



No contexto de apoio à tomada de decisões, o Secretário Executivo tem um papel importante, uma vez que ele circula entre os níveis hierárquicos: estratégico, tático e operacional em uma organização. Importante salientar que o nível estratégico de uma organização diz respeito ao alto escalão, geralmente é formado por diretores e o presidente; o tático pode ser considerado como o nível intermediário que é composto por gerências, divisões e departamentos e o operacional tem relação com atividades rotineiras, geralmente é composto por setores e seções.

Segundo Raskin (2003) é necessário levar em conta que a tomada de decisões pode se apresentar de forma programada ou não programada. As decisões programadas são as consideradas rotineiras ou muito frequentes, fornecem estabilidade, aumento de eficiência e redução de custos, trazendo benefícios que vão desde os novos clientes, novos caminhos a serem seguidos, novos mercados, entre outras possibilidades. As decisões não programadas são novas e desestruturadas, cujas soluções são encontradas à medida que os problemas aparecem. Elas permitem a adaptação às mudanças do ambiente, a descoberta de soluções para os novos problemas, além de lidar com as situações imprevisíveis.

Em todos os setores de uma organização, o Secretário Executivo desenvolve um importante papel para o apoio na tomada de decisões: ele é um profissional que atua nas áreas de recursos humanos, financeira, comercial, marketing, contábil, recepção, além dos cargos de assessoria e gestão, o que exige que este profissional entenda o papel de cada departamento. Trata-se de um perfil multifuncional, com ampla visão do cotidiano organizacional tendo em vista que assessora as diversas áreas que necessitam de soluções imediatas.

No contexto organizacional, Choo (1998) considera que a tomada de decisão formal é estruturada por regras e procedimentos que especificam papéis, métodos e normas que, por sua vez, estabelecem valores que influenciam como a organização enfrenta a escolha e a incerteza. Ainda de acordo com o autor, a informação é um recurso primordial para a tomada de decisão e que, quanto mais estruturado for este processo mais indicado se faz o uso de sistemas de informação que possam responder às demandas e necessidades informacionais do decisor.

3 A GESTÃO DE DOCUMENTOS REALIZADA PELO SECRETÁRIO EXECUTIVO

A atividade de gestão de documentos foi agregada às atividades do Secretário Executivo como mais uma que visa facilitar o processo decisório e o andamento da rotina da empresa. Por isso, é preciso que o Secretário tenha conhecimento sobre os procedimentos de gestão documental, para assegurar que a informação que foi produzida ou recebida seja bem gerenciada, garantindo a confiabilidade e a rastreabilidade das informações.

Vale esclarecer que o Secretário Executivo não se apoderou de algumas das atividades do Arquivista. Com as transformações ocorridas no mercado de trabalho, fez-se necessário a aquisição desse conhecimento na rotina do Secretário, considerando que é uma profissão que necessita ter conhecimento de amplas áreas do conhecimento, com o intuito de compor o seu currículo e o perfil de multiprofissional. É nesse contexto que esse profissional precisou aprender a utilizar-se desses novos instrumentos de gestão, como a gestão de documentos.

Assim, é indispensável que o Secretário Executivo aprimore seus conhecimentos sobre gestão documental para a agilidade no processo produtivo e decisório da empresa, uma vez que a



informação bem gerida se torna uma boa estratégia para a organização. Para reforçar a necessidade de um Secretário capacitado em fazer a gestão de documentos, Neumann e Varela (2011, p. 40) apontam que:

É fundamental que o secretário executivo tenha total domínio sobre a Arquivologia e a Gestão Documental, pois a importância da informação para as organizações é hoje universalmente aceita, constituindo-se não o mais importante, pelo menos um dos recursos cuja gestão e aproveitamento mais influenciam o seu sucesso.

De acordo com Duranti (1994), com o objetivo de melhorar o entendimento acerca das principais atividades de gestão documental que são desenvolvidas pelos Secretários Executivos nas organizações, é necessário conhecer as principais atividades desenvolvidas por estes profissionais. As principais atividades desenvolvidas nas fases corrente e intermediária são: produção de documentos, utilização, destinação, tramitação, arquivamento, reprodução, classificação e avaliação. Assim, é importante conhecer cada etapa dessas atividades, e de acordo com Rousseau e Couture (1998):

a) A produção de documentos: Diz respeito a tipos/séries documentais, implantação de sistemas de organização da informação e aplicação de novas tecnologias aos procedimentos administrativos.

b) Utilização dos documentos: Inclui todas as atividades de Protocolo (recebimento, classificação, registro, distribuição, tramitação e expedição), todas as atividades de Arquivo (organização e arquivamento, reprodução, acesso à documentação e recuperação de informações) e a gestão de sistemas de protocolo e arquivo, sejam eles manuais ou informatizados.

c) Destinação de documentos: Inclui uma das atividades mais complexas da gestão de documentos que é a avaliação. A avaliação se desenvolve a partir da classificação dos documentos produzidos, recebidos e acumulados pelos órgãos públicos ou empresas privadas, com vistas a estabelecer seus prazos de guarda e sua destinação final, garantindo a preservação de documentos de guarda permanente e a eliminação criteriosa de documentos desprovidos de valor probatório e informativo.

d) Tramitação: Estudo das instâncias de decisão, padronização e controle do fluxo documental (workflow).

e) Organização e arquivamento: De acordo com os critérios definidos no Plano de Classificação de Documentos, que é um instrumento utilizado para organizar os documentos de arquivo.

f) Reprodução: Duas razões para a reprodução: 1) reprodução visando à preservação do documento original de guarda permanente e, 2) reprodução visando à substituição do documento em papel pelo microfilme. O documento em papel de guarda temporária poderá ser eliminado e o microfilme deverá ser preservado pelo prazo indicado na Tabela de Temporalidade de Documentos de Arquivo. A reprodução de documentos também serve como prova documental quando não há necessidade da utilização do documento original.

Logo, observa-se que o Secretário desenvolve importantes atividades de gestão de documentos nas organizações, em especial naquelas onde é o único responsável pela gestão de documentos. Contudo, ainda é preciso investir na formação desse profissional na gestão de



documentos e informações, pois alguns cursos ainda não oferecem componentes curriculares consistentes com as demandas de mercado quanto à gestão documental.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de uma pesquisa de natureza quali-quantitativa, com estudo descritivo, que melhor possibilita averiguar a realidade a partir dos dados coletados a respeito do tema em pesquisa. Para a composição do percurso metodológico deste trabalho foi realizado levantamento de literatura que abordasse o tema em questão.

Dadas as limitações de tempo e de outros recursos, optou-se por realizar a pesquisa empírica na cidade de Salvador. Para definir a amostra foi solicitado ao Colegiado do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal da Bahia o contato de correio eletrônico dos egressos do curso de graduação em Secretariado Executivo, da Universidade, graduados entre 2009 e 2014. Dessa forma, se alcançou maior abrangência de acesso aos profissionais aptos a responder ao questionário. A escolha do ano inicial de formatura dos pesquisados (2009) é justificada pelo fato de ter sido este o ano em que houve atualização da grade curricular do curso de Secretariado da Universidade Federal da Bahia. Optou-se, portanto, pela amostragem intencional que é composta por elementos selecionados intencionalmente, por se considerar que o público a ser estudado possui características representativas da população.

Realizou-se a coleta de dados empíricos, no período entre 11 e 14 de maio de 2015, através da aplicação de questionário via plataforma Google Docs, enviados para um total de (56) egressos do curso de Secretariado, sendo alcançado um total de dezessete (17) Secretários, sendo que uma (1) amostra foi considerada inválida, visto que o respondente apesar de graduado em Secretariado Executivo, não havia atuado na área, totalizando dezesseis (16) respondentes válidos. O questionário é composto de nove (9) perguntas, sendo quatro (4) abertas, quatro (4) fechadas e uma (1) questão de múltipla escolha.

O material documentado, bem como as respectivas análises foram organizados em um relatório de pesquisa, no qual as respostas e relatos permitiram entender e analisar a gestão documental empreendida por estes profissionais na cidade de Salvador.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Constatou-se que os profissionais de Secretariado Executivo atuam principalmente em instituições privadas: 69%. De acordo com os resultados da pesquisa de campo e em conformidade com Décia (2011), a presença de um arquivista nas empresas ainda não é recorrente, desta forma o Secretário ou outros profissionais acabam exercendo a atividade de gestão documental.

Em 60% dos casos estudados, o Arquivista trabalha no setor privado, e com a presença desse profissional, o Secretário Executivo realiza menos atividades de gestão de documentos. Verificou-se também que os gestores do setor privado estão mais preocupados com o tratamento da informação, porém nem sempre há profissionais com pleno domínio para desenvolver essa atividade. Dessa forma, ainda de acordo com Décia (2011), muitas atividades que antes só competiam ao Arquivista estão sendo repassadas ao Secretário Executivo, o que exige dele novas



competências dentro das organizações. Além disso, muitas vezes esses profissionais estão sozinhos na atividade de gestão de documentos.

Apenas 40% declaram que a política de gestão de documentos está sendo cumprida na instituição. Assim, fica demonstrado que na maioria das empresas em que os respondentes trabalham a política de gestão de documentos não está sendo realizada. Essa realidade mostra o quanto ainda há espaço para a atuação do profissional de Secretariado Executivo atuar. Ainda assim, todos os respondentes declararam que utilizam algumas das técnicas arquivísticas propostas. Isso denota que embora nessas empresas não haja uma gestão de documentos desejável, de alguma forma a gestão de documentos é realizada.

Nas empresas em que há um Arquivista em seu quadro de colaboradores a política de preservação dos documentos está sendo posta em prática. Nestas empresas, a participação dos Secretários Executivos na concepção e execução de procedimentos de gestão de documentos é pequena, tendo em vista que a maior quantidade de atividades de criação e execução de procedimentos relacionados à gestão de documentos fica sob a responsabilidade do Arquivista; o Secretário Executivo nesse processo apenas ajuda na manutenção e preservação das atividades realizadas. O que poderia soar negativo, em verdade resulta positivo porque o trabalho na área de gestão documental dos Secretários acaba sendo facilitado quando há apoio especializado do Arquivista na definição das políticas e instrumentos de gestão de documentos.

Constatou-se também que as técnicas de arquivísticas usadas pelas secretárias são limitadas quando na empresa dispõem de um Arquivista. As principais técnicas que as respondentes das empresas em que há um arquivista declararam usar foram: o arquivamento de documentos (três respostas), a realização de descarte de documentos de acordo com a tabela de temporalidade (duas respostas). As demais técnicas (controle de tramitação, utilização, destinação e produção de documentos, classificação e avaliação) que apareciam no questionário como opções, não foram assinaladas.

Quadro 1 - Técnicas arquivísticas aplicadas por Secretários Executivos

Organização com Arquivista	Organização sem Arquivista
Realiza o arquivamento de documento	Realiza arquivamento de documentos
Utiliza da técnica de produção e reprodução de documentos	Descarte de documentos de acordo com a tabela de temporalidade
Realiza a utilização, destinação, tramitação de documentos	Controla o protocolo e a tramitação de documentos em toda a empresa
	Realiza a utilização, destinação, tramitação de documentos
	Realiza a produção e reprodução, classificação e avaliação de documentos
	Se apoia no bom senso e em experiências de outros profissionais

Fonte: Gonçalves (2015, p.40).

Em conformidade com Décia (2011), os secretários têm assimilado às suas atividades a

gestão de documentos, especialmente nas empresas que não dispõem de um Arquivista em seu quadro de colaboradores: “[...] diante da ausência de um profissional arquivista, pois é raro tê-lo disponível mesmo nas instituições públicas, a figura do Secretário é quem acaba por abraçar parte de suas atividades daquele profissional.” (DÉCIA, 2011, p.8). No entanto, pode-se observar através da pesquisa de campo que ainda existem certas limitações na delegação de algumas atividades ao Secretário Executivo quando na empresa há um Arquivista disponível para a execução dessas atividades. É importante que nas empresas que dispõem dos dois profissionais, haja uma parceria, visto que, com a orientação do Arquivista, o Secretário Executivo aprimora e aplica as práticas arquivísticas.

Diante dessas respostas pode-se concluir que os Secretários Executivos dessas empresas reconhecem a importância de sua atuação profissional no apoio ao processo decisório das organizações. Também de acordo com as respostas, percebe-se que essas profissionais perpassam por vários níveis hierárquicos, em cada nível hierárquico que o Secretário Executivo esteja varia a concepção de sua importância no apoio ao processo de tomada de decisões. Ainda assim, um dado que chamou a atenção foi o pequeno percentual (40%) obtido entre a relação da gestão de documentos e os processos de tomada de decisão da empresa, de acordo com a opinião dos Secretários. Isso aponta que apesar de haver um convencimento na literatura sobre a repercussão da gestão documental na tomada de decisões, boa parte dos Secretários Executivos necessitam de informação acerca da importância da gestão de documentos.

Por outro lado, os resultados apontam que todos os profissionais pesquisados usam alguma técnica arquivísticas no seu cotidiano profissional. É possível entender que ainda é preciso aderir mais às políticas de gestão de documentos implantadas nas empresas. De acordo com Décia (2011), a documentação recebida de várias fontes demanda competências necessárias para fazer a gestão, visando armazenar adequadamente, recuperar sempre que necessário para o apoio à tomada de decisões, realizar o descarte quando a informação já não tem valor para a instituição e não ganhou valor histórico e transferir o documento do arquivo corrente para o intermediário. É nesse contexto que é necessário ao Secretário Executivo o aperfeiçoamento de suas atividades de gestão de documentos e informações, visando atender às demandas administrativas e apoiar ao gestor na tomada de decisões.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta investigação visou à análise da gestão documental desenvolvida por Secretários Executivos na realização de suas atividades diárias. Verificou-se que esses profissionais se valem de técnicas arquivísticas e que sua atuação nas organizações tem uma importância significativa no assessoramento aos gestores. Ademais, também se constatou que a maioria das organizações não dispõem de um Arquivista e é o Secretário Executivo o responsável pela gestão de documentos. Porém, nas organizações que possuem um Arquivista, os Secretários Executivos não têm a mesma autonomia na gestão de documentos, portanto, é necessário aperfeiçoar a integração entre esses profissionais, com o objetivo de fortalecer a organização no que diz respeito à gestão de documentos.

Vale ressaltar a importância de ter ou seguir uma política de gestão de documentos elaborada pelo Arquivista no desenvolvimento das atividades do Secretário Executivo, visto que



é ele quem executa os procedimentos constantes da política de gestão de documentos quando estes estão na primeira idade.

Conclui-se que a competência em gestão de documentos integra o perfil do Secretário Executivo contemporâneo, no entanto ainda é necessário que se acrescentem disciplinas específicas de Arquivologia ao curso de Secretariado Executivo visando a elevar o nível de preparação desses profissionais, e assim atender às demandas e exigências do mercado de trabalho.

A partir das conclusões desta pesquisa propõe-se: 1) ampliar os estudos acerca do papel dos Secretários Executivos na gestão de documentos dentro das organizações; 2) fomentar maior integração entre este profissional, os Arquivistas e os gestores, visando a elevar a qualidade da gestão de documentos, com reflexo no apoio à tomada de decisões e; 3) no caso de instituições em que o Secretário Executivo é o único gestor de documentos, é necessário que se incentive políticas de gestão documental. Além disso, recomenda-se para futuros estudos, o aprofundamento sobre as possíveis contribuições que a gestão de documentos e informações podem trazer no apoio a tomada de decisões e à gestão do conhecimento.

A partir do exposto no presente trabalho, pode-se concluir que o profissional Secretário Executivo necessita desenvolver o conhecimento sobre a Arquivologia, com o objetivo de gerenciar toda e qualquer documentação gerada pela organização, seja física ou digital. Acompanhar a evolução da sociedade de informação permite ao profissional de Secretariado Executivo desenvolver novas competências e novos espaços de atuação.

REFERÊNCIAS

CHOO, C. W. A gestão de incerteza: as organizações como sistemas de tomada de decisão. In: _____ **As organizações sabendo: como as organizações usam informações para a construção de significado, criar conhecimento, e tomar decisões**. Nova York: Universidade de Oxford, 1998. p.155-205.

DÉCIA, A. C. M. Responsabilidades compartilhadas na gestão informacional: diálogos possíveis entre secretários e arquivistas. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA EM INFORMAÇÃO, 10., 2011, Salvador. **Anais...** Salvador, 2011, Disponível em:<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/7022/1/X%20Cinform_Artigoapresentado_Ana%20Decia_.pdf> Acesso em: 16 maio 2015.

DICIONÁRIO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA. Rio de Janeiro: **Arquivo Nacional**, 2005, 232 p.

DURANTE, D. G.; ZWIRTES, C. L. **Gestão documental: atuação do secretário executivo**. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo, v. 3, 2007 Disponível em: <<http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/1759/1168>>. Acesso em: 10 mar. 2015.

DURANTI, L. Registros Documentais Contemporâneos como Provas de Ação. **Estudos Históricos**. Rio de Janeiro, v. 7, nº 13, p. 49-64, 1994.



FERNANDES, D. Pedra a Pedra: **Estudo Sistêmico de um Arquivo Empresarial**. Lisboa: Gabinete de Estudos, 2004. 91 p.

FREITAS, H. et al. **Informação e decisão: sistemas de apoio e seu impacto**. Porto Alegre: Ortiz, 1997.

FLORIANI, V. M; VARVAKIS, G; VITAL, L. P. Gerenciamento do fluxo de informação como suporte ao processo de tomada de decisão. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 15, n. 1, p. 85 - 103, jul./jun. 2010 Disponível em:
<<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/5335/5880>>. Acesso em: 15 mar. 2015.

INDOLFO, A. C. Gestão de documentos: uma renovação epistemológica no universo da Arquivologia. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 2, p. 28-60, jul./dez, 2007.

INNARELLI, H. C; SANTOS, V. B. dos; SOUSA, T. B. de. **Arquivística: temas contemporâneos**. 3ª ed. Distrito Federal: SENAC, 2009.

ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION) – ISO 15489-1:2001 ; **Information and documentation** – Records Management. Part 1: General. [S.l., 2001]. Disponível em: <<http://www.iso.org>>. Acesso em: 25 abr. 2015.

LEI Nº 8.159, DE 8 DE JANEIRO DE 1991. Presidência da República. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/Ccivil_03/LEIS/L8159.htm>. Acesso em: 25 de abr. 2015.

MASON, J. **Qualitative researching**. London: Sage Publications, 1998.

MANUAL DE GESTÃO DE DOCUMENTOS. **Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro, 2012. Disponível em:
<<http://www.aperj.rj.gov.br/doc/manual%20de%20gestao.pdf>>. Acesso em: 05 set.2015.

MORENO, N. A. **A informação arquivística no processo de tomada de decisão em organizações universitárias**. 2006. 220 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência Informação Arquivística., Universidade Federal de Minas Gerais, Disponível em:
<http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/EARM-6ZCPUE/doutorado___n_dina_aparecida_moreno.pdf?sequence=1> . Acesso em: 23 abr. 2015.

_____. Nádina Aparecida. A informação arquivística e o processo de tomada de decisão. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.17, n.1, p.13-21, jan./abr. 2007.



NEUMANN, S. E.; VARELA, K. A importância da Arquivologia na profissão de secretário executivo. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo, n. 7, p. 36-48, 2011 Disponível em: <<http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/2325/1479>> Acesso em: 26 fev. 2015.

PAES, M. L. **Arquivo: teoria e prática**. 3ª ed. rev. ampl. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

RASKIN, S. F. **Tomada de decisão e aprendizagem organizacional**. In: Bate Byte 135, Publicação da CELEPAR - Companhia de Informática do Paraná, n. 135 - Setembro/2003. Disponível em: <<http://www.batebyte.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?>> Acesso em: 23 de abr. 2015.

RHOADS, J. B. **La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información**: un estudio del RAMP. Paris: UNESCO, 1989. 51p. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0008/000847/084735so.pdf>>. Acesso em: 10 set.2015.

ROUSSEAU, J. I.; COUTURE, C. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998.

SANTOS, V. B. dos. **Gestão de documentos eletrônicos**: uma visão arquivística. Brasília: ABARQ, 2005.

SOUSA, R.T. B. **O arquivo e gestão da informação**, s. d., 31p.

SCHELLEMBERG, T. **Arquivos modernos: princípios e técnicas**. 6. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006. 353 p.



O MODELO DE GESTÃO *DISNEY* NO CONTEXTO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Josiane Kirchner Lessa

Universidade Federal de Santa Catarina, josikirchner@hotmail.com

Cibele Barsalini Martins

Universidade Federal de Santa Catarina, cibele.martins@ufsc.br

Kátia Denise Moreira

Universidade Federal de Santa Catarina, katia.denise@ufsc.br

RESUMO: Atualmente o mundo dos negócios tem se mostrado cada vez mais competitivo e, nesse sentido, acredita-se que para o profissional de secretariado manter-se no mercado de trabalho é necessário adaptar-se. Para tanto, o secretário pode optar por utilizar modelos de gestão de sucesso, como, por exemplo, o caso da *Walt Disney*, que possui um modelo voltado para a excelência em atendimento. Portanto, o objetivo dessa pesquisa é verificar as estratégias da gestão *Disney* no âmbito do profissional de secretariado. A metodologia utilizada foi pesquisa bibliográfica, a qual baseia-se na gestão da *Walt Disney* como estratégia a ser aplicada no âmbito da profissão de secretariado. Concluiu-se que o profissional de secretariado pode utilizar algumas técnicas reformuladas da *Walt Disney* para a atuação no setor de recursos humanos e relacionamento com clientes internos e externos.

PALAVRAS-CHAVE: *Walt Disney*. Secretariado. Recursos Humanos. Relacionamento com clientes.

1 INTRODUÇÃO

O secretariado é uma profissão multitarefas que atua no planejamento estratégico, tático e operacional, Maria Netto (2013, p. 387) confirma o posto quando comenta que “Na prática, o secretário executivo é reconhecido como o profissional estratégico da engrenagem administrativa com grande capacidade de transitar e interagir em todos os setores da organização”. Dessa maneira, diante das inúmeras mudanças no âmbito interno das empresas e no mercado de trabalho, compete ao profissional de secretariado a iniciativa de se adaptar a este perfil para não se tornar obsoleto (AZEVEDO; COSTA, 2006 apud BRUN; CECHE; NEUMANN, 2012).

De acordo com Neiva e D’elia (2009), o profissional de secretariado executivo está inserido no processo gerencial das empresas, trabalha ao lado do poder decisório e esta realidade faz com que a responsabilidade do secretário dentro da empresa aumente. Segundo Brun, Cechet e Neumann (2012), as funções do profissional de secretariado foram reformuladas e outras criadas para acompanhar o desenvolvimento e se manter atuante no mercado de trabalho. “Neste mercado instável, com mudanças contínuas, torna-se necessário que os profissionais estejam preparados para uma competitividade avassaladora e buscando alternativas para o seu desenvolvimento” (ALMEIDA; ROGEL; SHIMOURA, 2010, p. 08).

Em se tratando de alternativas, considera-se a possibilidade de o profissional de secretariado buscar modelos de sucesso internacionais a fim de se qualificar e continuar



aprimorando suas funções. Dentre esses modelos, cita-se o caso da *Walt Disney*, empresa reconhecida internacionalmente, que tem como um dos fatores de sucesso a capacidade de fazer com que grande parte de seus clientes retornem. Segundo Connellan (2010), 70% dos frequentadores da *Disneyworld* retornam. Todavia, por trás desse reconhecimento mundial e a conquista de seus clientes, há um intenso treinamento para que tudo ocorra como planejado. A filosofia de empreendimento da *Disney* é um modelo mundial de qualidade em atendimento (ROSSI; SILVA, 2003).

Com o foco tanto nos funcionários, quanto nos clientes, a *Disney* está em 14º lugar no ranking das 100 melhores empresas para se trabalhar, segundo dados da pesquisa “*The world’s 100 Most InDemand Employers*”:2014 do “*LinkedIn*” (2015) e também, possui uma operação que tem como objetivo não apenas deixar o cliente satisfeito, mas superar as suas expectativas (CUNNINGHAN; SOUKI, 2010). Connellan (2010), aponta que o modelo de gestão da *Walt Disney* pode ser utilizado em diversas empresas e, partindo dessa premissa, questiona-se: como o modelo de gestão *Walt Disney* pode ser aplicado, em termos de recursos humanos e atendimento ao cliente, no contexto do secretariado executivo?

A partir do pressuposto apresentado tem-se como objetivo deste estudo verificar a possibilidade de aplicação das estratégias do modelo de gestão da *Walt Disney*, em termos de recursos humanos e atendimento ao cliente, no contexto da profissão de secretariado executivo. Como elementos auxiliares na busca pela resposta ao questionamento delineou-se os seguintes objetivos específicos: a) conhecer o modelo de gestão *Disney*, no que se refere ao atendimento ao cliente interno e externo; b) identificar elementos semelhantes entre o modelo de gestão *Disney* e a gestão secretarial; c) extrair do modelo de gestão *Disney* estratégias a serem aplicadas no âmbito da gestão secretarial.

O trabalho justifica-se, pela importância em se conhecer novas possibilidades de gestão e alinha-las ao contexto do secretariado, uma vez que esse campo está em constante desenvolvimento. Considera-se ainda, relevante buscar fundamento teórico e prático em *cases* de sucesso, como vistas ao aprimoramento da atuação profissional.

Ainda para atender o objetivo geral este trabalho está estruturado em cinco partes. Na primeira, tem-se os aspectos introdutórios para contextualizar o leitor sobre o assunto aqui abordado. Em seguida, são apresentados os referenciais teóricos que sustentam as argumentações e possibilitam melhor entendimento das questões relacionadas a continuidade da formação em secretariado no *stricto sensu*, com a demonstração das conquistas alcançadas pelo Secretariado Executivo, sobre a formação acadêmica e o posicionamento da pós-graduação no Brasil. Na seção seguinte são apresentados os aspectos metodológicos e o caminho trilhado para se chegar aos resultados e seguindo pela seção destinada a análise e discussão dos dados coletados. Por fim, nas as considerações finais foram inseridas as reflexões de encerramento desta pesquisa, bem como foram elencadas as referências utilizadas neste estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A revisão da literatura contempla princípios do modelo *Disney* de gestão, naquilo que se refere ao atendimento ao cliente, como também, apresenta teorização sobre o profissional de secretariado executivo no século XXI, suas funções e habilidades em gestão.



2.1 A GESTÃO DA WALT DISNEY

Em termos de empreendimento a *Walt Disney* é um dos maiores exemplos mundiais. De acordo com o site oficial da marca considera-se que,

A Walt Disney Company, junto com suas subsidiárias e afiliadas, é uma empresa diversificada líder em entretenimento familiar internacional e empresa de mídia com cinco segmentos de negócios: redes de mídia, parques e *resorts*, entretenimento de estúdio, produtos de consumo e mídia interativa. (THE WALT DISNEY COMPANY, 2015, tradução livre).

No que se refere a política de atendimento, Rossi e Silva (2003) comentam que a filosofia de empreendimento da *Walt Disney* é um modelo mundial de qualidade em atendimento e de administração de Recursos Humanos. Dessa maneira, por possuir uma estratégia tão poderosa, são necessárias regras rígidas de gestão, diferente das que a maioria das empresas adotam (NADER, 2014).

2.1.1 O recrutamento da *Disney*

Nader (2014) explica que o primeiro passo no processo de recrutamento da *Disney* é convidar os candidatos a assistir um filme de 15 minutos focado na filosofia da empresa, nos diferentes papéis do elenco, nos turnos de trabalho, flexibilidade de horários, remuneração e benefícios. Após assistirem ao filme, de 18% a 20% desistem de continuar o processo de seleção. Essa avaliação é importante para a organização, visto que não haverá um funcionário que não concorde com os princípios da empresa e, para os convidados, que nenhum será atendido por um funcionário de má vontade e insatisfeito. O vídeo faz o candidato perceber, entre outros aspectos, que não é suficiente ser talentoso, é preciso também manter um sorriso no rosto (CONNELLAN, 2010).

Na etapa seguinte, os participantes são divididos em grupos de três ou quatro pessoas e participam de uma entrevista de meia hora, que não é feita por um profissional de recursos humanos, e sim por um funcionário que fez carreira dentro da empresa. Nessa fase, são selecionadas pessoas amigáveis, com personalidade envolvente e que transmitam uma atitude positiva diante da vida. Pessoas discretas, com boa apresentação e que se expressem com clareza e determinação. Durante essa entrevista também é verificado se o candidato se enquadra no “*Disney look*”, que é um visual altamente padronizado, o qual os funcionários devem seguir em relação à aparência (NADER, 2014).

Ainda segundo o autor, ao final do processo seletivo é definido quanto o candidato se encaixa das exigências do trabalho e é indicada a classificação de cada candidato. Assim, o objetivo da seleção é contratar os candidatos com o melhor perfil para trabalhar na empresa, facilitando a convivência e reduzindo custos em treinamento. Após a aprovação do processo seletivo, os selecionados são encaminhados para a Universidade *Disney*.

2.1.2 As quatro chaves

O time *Disney* trabalha junto para garantir a magia do espetáculo. Um dos segredos para atingir essa mágica são as quatro chaves do sucesso (“*The four keys*”). Esses quatro princípios que foram extraídos da filosofia de *Walt Disney*, contribuem para o sucesso da companhia, são eles: segurança, cortesia, “*show*” e eficiência (NADER, 2014). As quatro chaves são padrões de atendimento da *Walt Disney* que sustentam o tema de atendimento ao cliente (DISNEY INSTITUTE, 2011).

Para Nader (2014), a segurança é a mais importante de todas as chaves, pois ela é responsável pela confiança do público na organização. Assim, sua função é manter um ambiente seguro para todos. Slivnik (2012, p. 72) diz que “é importante antever e prever o que vai acontecer, para se antecipar aos problemas. Segurança traz confiança e tranquilidade na experiência”.

A cortesia é o segundo ponto principal, em que todos os convidados recebem um tratamento VIP – “*Very Important Person*” (pessoa muito importante). Portanto, os “*cast members*” são preparados para ter todas as respostas para as dúvidas dos convidados, a sempre estar com um sorriso no rosto, usando palavras gentis e tratar cada convidado como único e especial (NADER, 2014). Portanto, mostrar a direção a um convidado com um sorriso e a mão aberta é muito mais eficaz do que apontar o dedo com uma fisionomia carrancuda (LIPP, 2014).

O “*show*” deve entrar em ação depois que a segurança e a cortesia estiverem garantidas e refere-se a fazer um bom espetáculo (LIPP, 2014). No palco, o “*show*” deve ser perfeito e sempre precisa continuar com a melhor atuação. O visual é essencial, portanto as fantasias e os trajes devem estar sempre limpos e a aparência de acordo com o “*Disney look*”.

A eficiência exige um trabalho em equipe para a condução de um show bem realizado. Ela deve realçar a qualidade do show, mas nunca prejudicar a segurança ou a cortesia (NADER, 2014). “Ser eficiente é, antes de tudo, estar atento aos detalhes e pensar em cada um deles. Não há nada mais desagradável para um consumidor que a ineficiência; portanto, esse é um parâmetro importante para ser considerado” (SLIVNIK, 2012, p. 72). Um mal atendimento gera uma imagem negativa da empresa para o cliente, portanto a eficiência no atendimento é importante para preservar a imagem da organização.

2.1.3 O tratamento de clientes internos e externos

Nader (2014, p. 385) explica que “A maneira como *Disney* considera as pessoas, os clientes e os funcionários é certamente o segredo de seu sucesso”. O autor afirma ainda, que a fim de estimular um entusiasmo espontâneo no elenco, a *Disney* chega a paparicá-los ao extremo, oferecendo uma lista de benefícios (NADER, 2014).

Outra colocação do autor é a de que diz ainda que “[...] na visão da organização, nenhum trabalho é tão importante quanto a interação com os clientes”. (NADER, 2014, p. 395) Assim, a *Disney* promove pesquisas, nas quais recolhe dados quantitativos e qualitativos, examina as necessidades dos clientes e busca criar estratégias para atender a essas necessidades. A principal razão do trabalho de cada funcionário é a plateia e superar as expectativas do cliente não custa dinheiro. Quando um convidado abre um mapa do parque, por exemplo, e algum membro do

elenco aproxima-se e pergunta se ele necessita de ajuda, está superando as expectativas (NADER, 2014).

Para Slivnik (2012), se uma organização apenas atende as expectativas do cliente, ele está fazendo como qualquer concorrente. Entretanto, para fazer a diferença é preciso exceder essa expectativa, isso faz com que o mesmo produto seja vendido em mais quantidade pela sua empresa do que pela concorrência e até por um valor mais alto.

Slivnik (2012, p. 63-64) diz que a “*Disney* queria encantar as pessoas e para isso preocupava-se com todos os detalhes que trouxessem diversão, felicidade e satisfação para seus clientes” e essa atenção aos detalhes permanece até hoje. Nader (2014) comenta que para manter o encantamento dos clientes, quase 25% dos funcionários trabalham durante a noite, na pintura dos parques para que ele pareça novo a cada dia, troca de lâmpadas, inspeção de máquinas e manutenções. Outro detalhe importante, apontado por Nader (2014) é que a *Disney* considera a limpeza dos parques parte da cultura da organização. Desse modo, todos os funcionários da *Disney*, desde o funcionário responsável pela limpeza até o presidente, são responsáveis pela limpeza.

2.1.4 O efeito WOW!

Cunningham e Souki (2010, p. 13) mencionam que “Quando se visita um parque *Disney* a resposta é unânime: WOW!” (Esta é a expressão da satisfação do cliente). A *Walt Disney* consegue manter essa magia no mundo dos negócios, uma vez que foca energia e tempo em descobrir quais são as necessidades, expectativas e desejos do público-alvo, não só para atendê-las, mas para superá-las, conforme explica Slivnik (2012).

Nesse contexto, o entendimento da gestão *Disney* é o de que quando um cliente tem uma experiência WOW!, ele não apenas retorna, mas conta a sua experiência para potenciais clientes, assegurando assim, o crescimento contínuo da empresa. (CUNNINGHAM; SOUKI, 2010). Contudo, muitas vezes não é na primeira tentativa que o efeito WOW! acontece; todavia é importante persistir e não desistir da oferta de atendimento com encantamento. Cunningham e Souki (2010, p. 15, grifo no original) comentam que “Por isso, a cultura *Disney* se alicerça em uma poderosa crença: **não existe fracasso, apenas feedback**. Isso significa que, quando não conseguimos o WOW!, não falhamos, mas estamos aprendendo a como chegar lá”. Para os autores, outro fator relevante, que leva a reação WOW! é que a *Walt Disney* busca manter o foco na solução e não no problema. Quando ocorre um erro, a *Disney* não procura saber quem é o responsável, mas busca solucionar logo o problema.

2.2 A GESTÃO SECRETARIAL

Segundo Neiva e D’Elia (2009), a rotina do secretário transformou-se ao longo dos últimos anos e as suas atividades estão cada vez mais complexas, além da maior exigência para a ocupação do cargo.

Nesse processo de globalização, falar do perfil do *profissional secretário* é tirar a fotografia do dia a dia empresarial. O secretário moderno faz a conexão nesse processo globalizado quando: atua como elo entre clientes interno e externos, parceiros,



Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.

fornecedores; gerencia informações; administra processos de trabalho; prepara e organiza o ‘meio de campo’ para que soluções e decisões sejam tomadas com qualidade (NEIVA; D’ELIA, 2009, p. 29).

Portanto, de acordo com as autoras, o profissional de secretariado executivo está, de forma qualitativa, inserido no processo de gerenciamento das empresas, visto que atua ao lado do poder decisório e exerce funções a ele destinadas no campo tático e estratégico.

Segundo Bortolotto e Willers (2005), os profissionais de secretariado executivo renovaram seu modo de executar tarefas, reconstruindo-se a cada nova situação e tecnologia, incorporando assim, novas competências e habilidades. Tornaram-se profissionais capazes de intervir, identificar e resolver problemas, analisar informações e trabalhar em equipe.

O mercado tem exigido profissionais de secretariado aptos a atuarem como assessor executivo, gestor, empreendedor e consultor. A essência da profissão pede também o domínio de conhecimentos e habilidades relativos a finanças, economia, marketing, relações humanas no trabalho e idiomas (BORTOLOTTI; WILLERS, 2005). Consequentemente, o secretário tornou-se um profissional polivalente.

Além da polivalência, o profissional de secretariado demonstrou ser “extraordinário”, no sentido que Slivnik (2012, p. 50) dá a palavra, qual seja: “profissionais extraordinários têm amor-próprio, vontade de vencer, comprometimento com seus sonhos e entusiasmo para trabalhar por eles”. Ainda, segundo o autor, atualmente, as pessoas têm capacidade para brilhar, mas contentam-se em permanecerem quietos por não se considerarem capazes de ser mais do que são. Nesse sentido, observa-se que o profissional de secretariado executivo é um profissional que busca ir além das suas atividades, visto as mudanças ocorridas em seu perfil, mais especificamente, naquilo que se refere a transição de uma atuação mais operacional para aquela de gestão.

2.2.1 Gestão secretarial

Segundo Durante e Fávero (2009 *apud* BARBOSA; BARROS; SILVA, 2012), o termo Gestão Secretarial foi adotado para nomear o modo mais gerencial de secretariar, de assessor para gestor. Isso deve-se ao fato de que a profissão de secretariado vem demonstrando um constante avanço na abordagem dos conceitos da gestão. O profissional de secretariado tem preparação polivalente, sendo um colaborador atuante em relações interpessoais, gerenciamento das informações e comprometimento com as metas da empresa (BECKER; CEOLIN, 2010).

Fundamentado na gestão organizacional, o secretariado executivo transcendeu seu antigo perfil, e hoje, ao lado do poder decisório reafirma a importância do seu papel, correspondendo ao sucesso que lhe é reconhecido, e superando expectativas dentro da organização (BECKER; CEOLIN, 2010, p. 7).

Nesse sentido, Portela e Schumacker (2009 *apud* BECKER; CEOLIN, 2010, p. 8) comentam que “a gestão pode ser definida por quatro pilares funcionais: planejar, organizar, liderar e controlar”. Para colocar em prática tais funções, a organização conta com a figura do gestor, profissional com características específicas para tal fim. Becker e Ceolin (2010) elencam como competências mais relevantes do gestor: ter visão estratégica, perceber as necessidades da



empresa, identificar problemas, ter iniciativa para tomada de decisões, ser flexível, ter liderança e saber influenciar a equipe a comprometer-se com os objetivos em comum. Dentre as competências secretariais do século XXI, duas em particular, se alinham ao modelo de gestão da *Walt Disney*, nos termos daquilo que se objetiva para esse trabalho, as quais serão fundamentadas a seguir.

2.2.2 O secretário na função de atrair e manter clientes

As empresas buscam uma forma estratégica de conquistar o mercado e se diferenciar de seus concorrentes. Independente do ramo de atuação da organização, observa-se que a satisfação do cliente é peça fundamental para o sucesso. Dessa forma, considera-se que a satisfação dos clientes não se restringe apenas ao produto, mas também, a qualidade de serviço prestado durante a venda (ANGNES et al., 2012).

Segundo Demonte (2013), um bom atendimento é importante para a sobrevivência do negócio, pois estreita a relação entre a empresa e o cliente. No entanto, um atendimento ruim pode levar o cliente a desistência da compra do produto ou serviço, além da possibilidade de denegrir a imagem no que se refere a clientes em potencial.

No contexto secretarial, para que o profissional atue com competência na função de atrair e manter clientes, Neiva e D'elia (2009) apresentam algumas expectativas do cliente em relação ao atendimento, são elas: a) conhecimento, pois o cliente espera que o profissional esteja apto a responder perguntas, tirar dúvidas e resolver problemas; b) competência, em que o cliente deseja agilidade, organização e exatidão na realização do trabalho; c) atmosfera positiva, em que a aparência, postura e organização demonstram confiabilidade para o cliente e d) cortesia, que espera-se gentileza por parte do profissional e esforço, no qual o profissional surpreende o cliente com a capacidade de fazer algo a mais no atendimento que o encanta.

Matteu (2013, p. 261) diz que “Um secretário de destaque consegue personalizar cada contato customizando-os e gerando a valorização de cada atendimento”, complementam o pensamento do autor sobre um atendimento de excelência, Neiva e D'elia (2009), quando relacionam algumas atitudes que o profissional de secretariado pode adotar, quais sejam: cuidar do visual, ter postura, estar de bom humor, colocar-se no lugar do cliente, escutar o cliente com atenção, não perder a oportunidade de ser gentil, ser prestativo na solução de problemas, resolver situações com rapidez, manter a tranquilidade, ser verdadeiro e ético, estar atento na sua comunicação verbal e não verbal, dar informações com precisão e comprometer-se com o cliente.

2.2.3 O secretário e o setor de Recursos Humanos

A experiência do profissional de secretariado multifacetada somada a treinamentos específicos, permite realizar funções que pertencem ao setor de recursos humanos, tais como: análise de currículos, entrevistas, integração de novos colaboradores, criação de materiais de endomarketing, orientação dos colaboradores internos, entre outros (MARIA NETTO, 2013).

Segundo Cruzatti (2001), o setor de recursos humanos enfrenta dois grandes desafios: a) identificação de talentos que se ajustem às exigências da empresa e b) planejamento de capacitação focada nas metas da organização e determinar estratégias para alcançar os objetivos.



A partir das características da profissão secretarial acredita-se que secretário executivo tem poder de executar atribuições no setor de recursos humanos da empresa (MARIA NETTO, 2013).

Verifica-se que neste contexto, as organizações precisam de profissionais que tenham capacidade e flexibilidade para aprender e acompanhar o ritmo de mudanças. Portanto, investir no treinamento e no desenvolvimento do funcionário é tão importante quanto identificar os talentos da empresa (LIMA; SANTANA; SANTOS, 2011). Para Maria Netto (2013), o alcance do profissional de secretariado na função de treinamento e desenvolvimento de pessoal deve-se a sua habilidade em comunicação. A autora cita alguns treinamentos que este profissional pode executar, são eles: técnicas de comunicação corporativa, etiqueta social e profissional e técnicas de secretariado e assessoramento para os demais secretários e atendimento ao cliente.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia aplicada teve abordagem qualitativa, uma vez que “o ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave” (MANHÃES; MEDEIROS; KAUARK, 2010, p.26). Do ponto de vista da natureza, optou-se pela pesquisa básica, pois não há uma aplicação prática prevista (MANHÃES; MEDEIROS; KAUARK, 2010) e quanto aos objetivos, adotou-se o procedimento descritivo, que segundo Gil (1991, p.46) significa dizer que, “[...] têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre as variáveis”.

No que se refere as variáveis, foram analisados elementos do modelo de gestão *Disney*, que se referem a excelência no atendimento ao cliente – interno e externo – e a possibilidade de alinhar a estratégia *Disney* ao contexto da gestão secretarial. Nesse sentido, as categorias de análise escolhidas para verificação foram: a) recursos humanos – recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento e retenção de talentos; b) atendimento ao cliente e c) profissional diferenciado. Em outras palavras, procurou-se fazer um benchmarking de um “case” de sucesso, nesse caso o modelo *Disney*, sugerindo-se a incorporação das melhores estratégias, no intuito de aprimorar a gestão secretarial.

Com relação ao procedimento técnico, optou-se pela pesquisa bibliográfica e observação. No que se refere a segunda, observa-se que uma das autoras desse estudo participou de um programa de intercâmbio de trabalho na *Walt Disney* entre dezembro de 2014 e fevereiro de 2015, participou do programa de treinamento e vivenciou a filosofia e cultura *Disney*, portanto, considera-se essa, também uma pesquisa “*ex-post facto*” que, segundo Kerlinger (1973 *apud* SIGELMANN, 1984) é uma denominação usada em pesquisas na qual as variáveis independentes já ocorreram e o pesquisador inicia com a observação. Em outras palavras, a pesquisadora identificou situações que foram se desenvolvendo naturalmente em uma situação já ocorrida.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Conforme Brun, Cechet e Neumann (2012, p. 01) “o mercado de trabalho para o profissional de secretariado executivo, inserido em um contexto totalmente globalizado, tem se mostrado cada vez mais exigente e competitivo”. Assim, conforme o proposto para este trabalho,



os dados pretenderam extrair do modelo de gestão da *Disney*, estratégias a serem aplicadas no âmbito do secretariado executivo.

4.1 O SECRETARIADO E O SETOR DE RECURSOS HUMANOS

Segundo Cruzatti (2001), para que as metas organizacionais não se percam e o processo de gerenciamento não se tornar falho, é necessário fazer um planejamento. Investir nessa área é caminhar para o sucesso da organização. Para isso, o setor de recursos humanos deve compreender a filosofia da empresa, ter clareza dos objetivos e planejar de forma a alcançar as metas propostas.

Nesse sentido, o recrutamento é um processo de comunicação bilateral, em que a empresa precisa verificar que tipo de empregado será candidato à vaga e o candidato deve saber como será trabalhar na empresa, quais os valores e a filosofia organizacional (LIMA; SANTANA; SANTOS, 2011).

A *Walt Disney* possui um rigoroso processo de recrutamento e seleção, em que a companhia visa contratar pessoas que concordem com a filosofia da empresa e com o melhor perfil para trabalhar nos quesitos de facilidade de convivência e redução de custos com treinamento. O processo é, conforme já posto, dividido em três partes, o primeiro passo é convidar os candidatos a assistirem um filme de 15 minutos focado na filosofia *Disney*, com o objetivo de deixar claro como funciona trabalhar na empresa e evitar contratar um funcionário que não concorde com a filosofia da *Disney*. O próximo passo é dividir os participantes em três grupos e entrevistá-los e procurar por indivíduos amigáveis e que se enquadram no “*Disney look*”. Por fim, selecionam-se os candidatos que se encaixam as exigências da organização (NADER, 2014).

Conforme posto por Maria Netto (2013), o profissional de secretariado pode atuar no processo de recrutamento e seleção. Desse modo, ao trazer o modelo de recrutamento e seleção da *Disney* para o contexto do profissional de secretariado, propõe-se o seguinte processo: a) fazer um estudo da filosofia da empresa em que o profissional de secretariado trabalha; b) preparar uma apresentação nesses termos, para deixar claro é a cultura da empresa; c) não contratar apenas com base no currículo, mas admitir pessoas que transmitam uma energia positiva dentro da empresa; d) apresentar ao candidato a atividade do cargo de forma clara e objetiva e e) contratar o candidato que melhor se adequar ao perfil da empresa.

Vale mencionar o dito por Almeida (2009 *apud* LIMA; SANTANA; SANTOS, 2011) sobre o compromisso da captação e seleção, o qual vai além de adquirir melhores profissionais. Há ainda, o compromisso com o desempenho no trabalho, o que implica em acompanhar e avaliar o contratado no exercício do cargo.

Nesse sentido, Lima, Santana e Santos (2011, p. 108) complementam o dito anteriormente, quando apontam que “tão importante quanto identificar talentos, é investir em seu treinamento e no seu desenvolvimento”. De acordo com a “*Disney Institute*” (2011), nas últimas décadas, as organizações começaram a perceber que os funcionários são os seus ativos mais importantes. Portanto, para ter uma empresa de qualidade, precisa-se de funcionários capacitados. Segundo Maria Netto (2013), o profissional de secretariado pode atuar no treinamento dos

colaboradores. Assim, colabora para torná-los capacitados para um serviço e atendimento de qualidade.

Sobre a retenção de talentos, Lima, Santana e Santos (2011) expõem que atualmente a busca por empregos tem sido não apenas pela remuneração, mas também, pelo reconhecimento dentro da organização. A perspectiva de trabalhar em um ambiente saudável, em que a expectativa seja satisfeita e o colaborador sinta-se parte dos processos dentro da empresa, aumentará a qualidade de vida e a realização profissional do funcionário.

Nader (2014) explica que a *Walt Disney* mantém o propósito de espalhar sua crença com base na amizade e na consideração a todos, com alegria e descontração. Por isso, na hora de recrutar a ênfase é dar preferência àqueles que sejam amigáveis. Entretanto, o conceito básico de relações humanas da *Disney* é tratar todos os membros de elenco com a mesma cortesia, respeito, compreensão e consideração que se espera que eles façam com os convidados. Segundo o autor, essa atitude tem profunda influência na retenção de talentos, visto que o colaborador se sente valorizado dentro da organização, mesmo com o salário modesto.

Com base nas informações de como a *Walt Disney* retém seus colaboradores, propõe-se ao profissional de secretariado que atua no setor de recursos humanos: a) propagar aos colaboradores da organização que cada funcionário é importante para a empresa, a fim de fazê-los sentir-se valorizados; b) provocar um bom clima organizacional dentro da empresa, ouvir a queixa dos colaboradores e procurar solucionar os problemas e atender suas necessidades; c) tratar cada funcionário com cortesia e respeito.

4.2 O RELACIONAMENTO DO SECRETÁRIO COM OS CLIENTES

A posição do profissional de secretariado exige certa habilidade em relação ao relacionamento com clientes internos e externos. Manter-se atento ao comportamento das pessoas é exigência da função deste profissional. (HERNANDES; MEDEIROS, 2010). Para Grion (2008, p. 21), “a secretária é a imagem da empresa e, como tal, deve apresentar a todos uma postura equilibrada”. Portanto, espera-se que o secretário atue na manutenção do bom relacionamento entre clientes internos e externos.

Em termos de clientes internos, Slivnik (2012) diz que o sucesso da empresa depende do desempenho de seus colaboradores. No entanto, para estimular o funcionário a realizar um bom serviço e atendimento é importante que a empresa ofereça uma recompensa. Conforme Nader (2014), o segredo do sucesso da *Disney* deve-se à maneira como ela considera seus clientes internos e externos, oferecendo uma lista de benefícios para seus funcionários. Assim, o colaborador sente-se motivado a fazer seu papel com qualidade.

Visto que o profissional de secretariado deve procurar manter o bom relacionamento entre clientes internos (HERNANDES; MEDEIROS, 2010), sugere-se, com base na forma como a *Disney* trata seus funcionários, que o profissional de secretariado crie um formulário com o objetivo de descobrir qual é o nível de satisfação dos colaboradores da empresa. Para a formulação deste questionário, propõe-se perguntas, entre outras, que tenham por finalidade descobrir: a) se o colaborador considera seu salário justo com relação ao serviço desempenhado; b) se os benefícios são suficientes para manter o colaborador entusiasmado; c) se o relacionamento com os colegas e superiores criam um bom clima organizacional e d) se o



colaborador sente-se valorizado dentro da empresa. Tais informações auxiliarão o profissional de secretariado no desenvolvimento de estratégias com fins de melhorar o relacionamento dos clientes internos com a empresa.

No que se refere ao atendimento aos clientes externos, Capodagli e Jackson (2000, p. 48) comentam que “custa cinco vezes mais atrair um novo cliente do que manter um cliente antigo”. Portanto, é importante tratar o cliente com respeito e comunicar-se de forma agradável (CAPODAGLI; JACKSON, 2000). Nesse sentido, *Walt Disney*, de acordo Slivnik (2012) é um exemplo de qualidade em atendimento para os clientes, pois ela busca não apenas atender as expectativas do cliente, mas excedê-las.

No contexto secretarial, o profissional atua no processo de atendimento ao cliente (NEIVA; D’ELIA, 2009) e ao trazer o modelo de gestão da *Disney* para a conjuntura do secretariado, sugere-se a seguinte aplicação: verificar quais as necessidades de cada cliente e dar a ele atenção personalizada a fim de que se sinta único e especial. A intenção é a de buscar excelência em atendimento.

Slivnik (2012, p. 30), argumenta que “Cada vez mais as organizações buscam profissionais que decidem, definem, fazem a diferença nos seus resultados”. Em outras palavras, as organizações procuram um profissional que tenha como característica a efetividade. Com base na fundamentação teórica e análise apresentadas, considera-se que a estratégia proposta promove a eficácia em termos de atendimento ao cliente – interno e externo, na gestão secretarial na área de recursos humanos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O modelo de gestão *Disney* apresentado nesse estudo, reforça o entendimento de que o atendimento ao cliente é elemento fundamental na estratégia organizacional. Observa-se a partir do descrito sobre a organização o foco na qualidade de atendimento. Nesse sentido, e na ideia de que um modelo de sucesso pode ser aplicado em outro contexto, resguardadas suas particularidades, essa pesquisa objetivou verificar a possibilidade de aplicação das estratégias do modelo de gestão da *Walt Disney*, em termos de atendimento ao cliente, no contexto da profissão de secretariado executivo.

Acredita-se que o objetivo foi alcançado, uma vez que foi possível utilizar as estratégias do modelo de gestão *Disney* no contexto do secretariado executivo sob duas formas: a) atuação do secretário no setor de recursos humanos, em recrutamento e seleção, treinamento de pessoal e retenção de talentos e b) o relacionamento do secretário com clientes internos e externos. No que se refere as limitações da pesquisa, constatou-se a escassez de materiais publicados sobre o modelo de gestão *Disney*, como também, sobre a gestão secretarial. Para trabalhos futuros sugere-se pesquisa com aplicação do modelo ora apresentado em um ambiente organizacional ou conhecer se, de alguma forma, o profissional de secretariado aplica as estratégias apontadas. A partir do discutido nesse estudo, observa-se que a pesquisa em secretariado é um campo em desenvolvimento, fato que permite a introdução das concepções de outras áreas em seu contexto, tal fato se sustenta pela multidisciplinaridade da profissão. Contudo, nem tudo é permitido, visto as peculiaridades da matéria.



REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Walkíria Gomes de. ROGEL, Geórgia T. S. SHIMOURA, Alzira da Silva. Mudanças de paradigmas na gestão do profissional de secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 46-68, 2010. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/3#.Vfqy6RFVhBc>>. Acesso em 17 set. 2015.
- ANGNES, Juliane Sachser. ANTUNES, Enéia Viviane. KLOZOVSKI, Marcel Luciano. VALUS, Juliana Aparecida. A implementação da pós-venda na empresa PS Pneus em Guarapuava/PR: um estudo proposto pela área de assessoria. **Revista de Gestão e Secretariado – GeSec**: São Paulo, v. 3, n. 2, p. 24-46, 2012.
- BARBOSA, Maria Flaviana Silva. BARROS, Conceição de Maria Pinheiro. SILVA, Joelma Soares da. Fundamentação da gestão secretarial: um estudo bibliométrico. **Revista de Gestão e Secretariado – GeSec**: São Paulo, v. 3, n. 2, p. 106-126, 2012. Disponível em: <http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/114/pdf_14#.VjuMtberSUK>. Acesso em: 05 nov. 2015
- BECKER, Graciele; CEOLIN, Jamara. **Gestão secretarial – uma nova visão de assessoramento nas organizações**. Passo fundo: UPF, 2010. Disponível em: <<http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/2100/1316>>. Acesso em: 18 ago. 2015.
- BORTOLOTTTO, Márcia Fernanda Pasa. WILLERS, Ednilse Maria. Profissional de secretariado executivo: explanação das principais características que compõem o perfil. **Revista Expectativa**: Toledo, v. 04, n. 04, 2005. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/issue/view/105>>. Acesso em: 15 set. 2015.
- BRUN, Adriana; CECHET, Graziela; NEUMANN, Susana. Gestão secretarial: a evolução das funções do profissional de secretariado e a efetividade da inteligência emocional nos processos de trabalho. **Secretariado executivo em revist@**, Passo fundo, n. 8, v. 8, p. 36-51, 2012. Disponível em: < <http://www.upf.edu.br/seer/index.php/ser/article/view/3024/2030>>. Acesso em 17 set. 2015.
- CAPODAGLI, Bill. JACKSON, Lynn. **O estilo Disney**. São Paulo: MAKRON Books, 2000.
- CONNELLAN, Tom. **Nos bastidores da Disney: os segredos do sucesso da mais poderosa empresa de diversões do mundo**. 22. ed. - São Paulo: Saraiva, 2010.
- CONNELLAN, Tom. **Nos bastidores da Disney: os segredos do sucesso da mais poderosa empresa de diversões do mundo**. 22. ed. - São Paulo: Saraiva, 2010.



CRUZATTI, Maria Azambuja Patiño. Recursos Humanos: fator de equilíbrio na gestão empresarial. **Revista Expectativa**: Toledo, v. 1, n. 1, 2001. Disponível em: <file:///D:/Usu%C3%A1rio/Downloads/498-1724-1-PB%20(1).pdf>. Acesso em 12 nov. 2015.

CUNNINGHAN, James. SOUKI, Ômar. **As incríveis chaves Wow!: para o seu sucesso em vendas: como surpreender seus clientes e superar as expectativas**. Osasco: Novo Século Editora, 2010.

DEMONTE, Maria Luiza Bergo. **Atendimento ao cliente como diferencial Competitivo: Disney**. Brasília: UniCEUB, 2013.

Disney Institute. **O jeito Disney de encantar os clientes: do atendimento excepcional ao nunca parar de crescer e acreditar**. São Paulo: Saraiva, 2011.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
GRION, Laurinda. **A Nova Secretária**. São Paulo: Madras, 2008.

HERNANDES, Sonia. MEDEIROS, João Bosco. **Manual da secretária**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LIMA, Maria do Carmo Ferreira. SANTANA, Mariana. SANTOS, Tatiane Ribeiro dos. Retenção de Talentos na Profissão de Secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado – GeSec**: São Paulo, v. 3, n. 1, p. 101-130, 2011. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/46/92#.VkSj1rerSUk>>. Acesso em: 12 nov. 2015.

LIPP, Doug. **Academia Disney: o programa de treinamento de uma das mais poderosas marcas do mundo**. 1. ed. – São Paulo: Saraiva, 2014.

MANHÃES, Fernanda Castro. MEDEIROS, Carlos Henrique. KAUARK, Fabiana da Silva. **Metodologia da pesquisa: um guia prático**. Via litterarum: Itabuna, 2010.

MARIA NETTO, Ana. Tendências de atuação em RH. In: AMORIM, Magali; D’ELIA, Bete; SITA, Mauricio. **Excelência no Secretariado: a importância da profissão nos processos decisórios**. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013.

MATTEU, Douglas de. Marketing pessoal: Os sete segredos para o sucesso. In: AMORIM, Magali; D’ELIA, Bete; SITA, Mauricio. **Excelência no Secretariado: a importância da profissão nos processos decisórios**. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013.

NADER, Ginha. **A magia do império Disney**. 4. ed. São Paulo: Senac, 2014.

NEIVA, Edmea Garcia. D’ELIA, Maria Elizabete Silva; **As novas competências do profissional de secretariado**. 2. ed. São Paulo: IOB Thomsom, 2009.



ROSSI, Luiz Alexandre Solano. SILVA, Fábio Ricardo Barros. **Qualidade e excelência Disney, um exemplo para hotéis de todo o mundo.** Iniciação Científica Cesumar, v. 05, n. 01, p. 41-48, 2003.

SIGELMANN, Elida. **Tipos de pesquisa: aspectos metodológicos específicos.** Rio de Janeiro, 1984.

SLIVNIK, Alexandre. **O poder da atitude: como empresas com profissionais extraordinários encantam e transformam clientes em fãs.** São Paulo: Editora Gente, 2012.

THE Walt Disney Company: Company Overview. **About Disney**, 2015. Disponível em: <<https://theWaltDisneycompany.com/about-Disney/company-overview>>. Acesso em: 15 set. 2015.

The World's 100 Most InDemand Employers: 2014. In: LinkedIn. Disponível em: <https://www.linkedin.com/indemand/global/2014?trk=blog_redir>. Acesso em 20 ago. 2015.



O MERCADO DE TRABALHO E O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO NA SERRA CATARINENSE: CAMPOS DE LAGES E CURITIBANOS

Franklin do Carmo

Universidade Federal de Santa Catarina, fran9405@hotmail.com

Alexandre Alves Pedrosa

Universidade Federal de Santa Catarina, alexandre.a.pedrosa@outlook.com

Bruno Elio Rosa

Universidade Federal de Santa Catarina, brunoeliorosa@gmail.com

RESUMO: Todo profissional academicamente formado procura uma vaga de emprego na sua área de formação, e isso não é diferente para o profissional de Secretário. O objetivo deste estudo é possibilitar o leitor saber como está o mercado de trabalho, para este profissional nas microrregiões de Campos de Lages e Curitiba na Serra Catarinense no primeiro semestre de 2015 através de uma pesquisa exploratória e descritiva, que também assume forma como pesquisa bibliográfica, constituído principalmente por dados coletados de sites de empregos, jornais ou qualquer outro meio de publicação de vagas ativas nos cargos relacionados com a profissão e mostrar o quão competitivo ele tem se tornado. Ao decorrer da pesquisa foi possível perceber que existe uma dificuldade em vagas para Secretário(a) nas regiões abrangidas nessa pesquisa devido a falta de reconhecimento. Com essa deficiência, amplia-se a procura também por vagas com nomenclaturas diferentes como Assistente e Auxiliar Administrativo, cujas tarefas, um Secretário Executivo pode executar por ser academicamente capacitado, porém muitas vezes tais vagas são anunciadas informando que a escolaridade necessária ainda é o ensino médio, dando chances para candidatos não preparados, uma vez que já há no mercado profissional adequadamente formado para tal responsabilidade.

PALAVRAS-CHAVE: Secretariado. Mercado. Vagas. Santa Catarina.

1 INTRODUÇÃO

Assim como toda e qualquer graduação, os discentes do curso de Bacharelado de Secretariado Executivo têm suas dificuldades até a formação, como trabalhos acadêmicos, pesquisas, provas dentre outras tarefas, e depende dos futuros secretários se esforçarem e conseguirem alcançar os seus objetivos enquanto universitários, a sua graduação.

Depois de formados, os novos profissionais terão que enfrentar outros desafios até chegar ao cargo que almejam. Assim como aumenta a quantidade de novos profissionais qualificadamente formados ao decorrer dos anos, também é esperado pelos novos formandos que o número de vagas também tenha um aumento significativo, inclusive vagas com um nível de exigência compatível com os aprendizados e experiências adquiridas durante a graduação, pois conseguir uma vaga na área de formação é o que qualquer profissional procura ao término do seu curso.

Neste contexto, nesta pesquisa visa apresentar como está à competitividade para o profissional de secretariado na região serrana de Santa Catarina, e ao mesmo tempo, conseguir



responder a pergunta: Como estava o mercado de trabalho na região serrana de Santa Catarina para os profissionais de Secretariado no primeiro semestre de 2015? Para responder a questão foram verificados e analisados alguns pontos essenciais para entender melhor o motivo da pesquisa, tais como: a) a quantidade de vagas publicadas nos meios de comunicação impressa e virtuais; b) análise dos salários, as nomenclaturas, habilidades e competências que as empresas exigiram em cada vaga.

O estudo em referência visa também identificar e nomear tais vagas, sem nenhum tipo de exclusão entre sexo, idade ou etnia, apenas mostrar exatamente de que forma são apresentadas as vagas nos anúncios encontrados e através destes anúncios o estudo visa apresentar a quantidade de vagas em aberto na região escolhida, assim como os resultados através de tabelas.

Julga-se que esta pesquisa tem importância para todos os alunos de Secretariado e a quem interessar, pois através dela o leitor tem uma rápida visão de como está o mercado de trabalho para o profissional na região em referência, assim como o número de vagas ativas encontradas, nomenclaturas e salários da profissão no período que abrange a pesquisa.

2 REFERENCIAIS TEÓRICOS

É necessário destacar que os referenciais teóricos escolhidos para o estudo estão para fundamentar e dar o apoio ao conteúdo contido neste trabalho.

2.1 O mercado de trabalho para o profissional de secretariado

No site Catho (2013) foi publicado o artigo intitulado “O mercado de trabalho da secretária executiva” que trouxe a informação que o profissional de Secretariado passou de mero auxiliar de tarefas rotineiras básicas, como atender telefone ou digitalizar documentos para uma peça essencial na empresa, um assessor com um espírito mais empreendedor, o qual tem importância para o desenvolvimento de todos os processos da empresa.

Segundo a pesquisa de Aruto e Santos (2013) para a confecção do Boletim Regional do Mercado de Trabalho Catarinense, com foco de pesquisa sobre a mesorregião serrana de Santa Catarina, em seu contexto geral o mercado de trabalho, com o apoio de grandes instituições do governo do Estado de Santa Catarina, tais como: Sistema Nacional de Emprego – SINE, Diretoria do Trabalho e Emprego – DITE e Secretaria de Estado de Assistência Social, Trabalho e Habitação – SST informam que a região serrana é a região catarinense que teve um aumento de 149,5% de trabalhadores que atuam por conta própria, sem a carteira de trabalho assinada entre os anos de 1999 – 2010, porém também mostra que teve uma queda do número de empregadores principalmente na região de Campos de Lages.

Quanto à variação entre 2000 e 2010, os ocupados na posição de próprio consumo foram os que mais cresceram na região (+149,5%), seguido dos Empregados com carteira de trabalho (+45%). Também chama atenção, a redução no montante de ocupados na posição de Empregadores, que apresentou no período uma variação de -8%, sendo que tal decréscimo esteve localizado na microrregião de Campos de Lages. (Aruto e Santos. 2013, p. 9)



O mercado de trabalho atualmente faz uma rígida seleção por profissionais, estes que devem sempre estar em busca contínua por atualizações, no quesito conhecimento, capacitação e entre outras qualidades, como o domínio de um idioma estrangeiro, que é um requisito fundamental na hora da seleção, por exemplo, assim como ressalta Silva e Gomes (2007, p. 54):

O mercado de trabalho, hoje, caracteriza-se pela seletividade e competitividade e é nesse contexto que o Profissional em Secretariado Executivo tem que se inserir, por esse motivo, é fundamental a capacitação contínua e o domínio de idiomas.

Oliveira (2013) questiona a Chefe do Departamento de Secretariado Executivo da União Pioneira de Integração Social – UPIS, sobre o mercado de trabalho para a profissão de Secretariado Executivo, e a mesma informa que a profissão de Secretariado é uma das mais desejadas pelo mercado de trabalho atualmente, e que o futuro da profissão é promissor.

2.2 Uma visão geral sobre o reconhecimento do profissional de secretariado executivo

De acordo com Silva e Vale (2013), ao analisar de forma geral sobre a profissão, o mundo do secretário mudou da "água para o vinho", e de que a demora do reconhecimento desta profissão no mercado de trabalho fez com que alguns mitos, de que secretária não trás resultado para a empresa, por exemplo, ou de confundir a profissão de Secretariado com outras profissões apareçam.

O surgimento desses mitos ocorreu devido a diversos motivos, dentre eles a demora em definir o nome da profissão, deixou esta profissional a deriva de situações que viriam a confundi-la com outras profissões/funções como o de assessora, recepcionista. E por está numa posição não tão destacada nas organizações, pois muitas mentes ainda acreditam que um profissional que produz e dá resultado é aquele que está numa função central ou de produtividade visível, ou que os resultados gerados sejam mensuráveis. (Silva e Vale. 2012, s/d)

Durante e Santos (2011) ressaltam que a valorização é um fator importante para que os profissionais de secretariado sintam-se mais motivados a realizar o trabalho para a empresa, buscar todo o seu desempenho e desenvolvimento, assim como os resultados significativos. Ressaltam também que os profissionais quando estão motivados são mais comprometidos com a empresa.

Segundo Silva (2003) um profissional de Secretariado compreende suas atribuições e contribui para a empresa com uma grande capacidade intelectual, que em muitas empresas funcionam como uma engrenagem fazendo com que os departamentos funcionem bem. Menciona também que o profissional hoje é capaz de tomar decisões, resolver situações e problemas que pode vir a acontecer na empresa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo Gil (1991), no ponto de vista dos procedimentos técnicos, este trabalho trata-se de uma pesquisa que assume a forma de pesquisa bibliográfica feita em cima de material

publicado, constituído principalmente por dados coletados de sites de empregos, jornais ou meios de publicações de vagas ativas nos cargos de Secretário(a) Executivo, Secretário(o), Auxiliar Administrativo, Assistente Administrativo e Recepcionista que estavam disponíveis no período entre os meses de março, abril e maio de 2015. Caracterizada também como pesquisa exploratória, que busca trazer com exclusividade a situação atual do mercado de trabalho para profissional de Secretariado na região em referência, e descritiva, ao descrever o mercado na região da pesquisa, assim como a análise dos salários, das nomenclaturas, e competências exigidas para os cargos apurados, e assim poder tirar uma média ao final.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os dados coletados são provenientes de pesquisas cotidianas em diversas formas de publicação de vagas de empregos, e tais pesquisas foram realizadas em meios impressos e publicados no período entre março, abril e maio de 2015, com o objetivo de mensurar uma média na quantidade de vagas ativas no mercado de trabalho para esse profissional em Secretariado Executivo na região serrana de Santa Catarina, com foco especial na área dos Campos de Lages e Curitibaanos.

4.1 Do mercado de trabalho

Devido a falta de vagas com a nomenclatura Secretário(a) Executivo(a) decidiu-se ampliar o escopo da pesquisa e fazer uma seleção de vagas não só pela nomenclatura, mas também das vagas ativas para os cargos de, Secretário(o), Auxiliar Administrativo, Assistente Administrativo e Recepcionista que estavam disponíveis no período da pesquisa. Algumas empresas na região pesquisada anunciam vagas pelos meios de comunicação impressos e virtuais, para que o profissional adequado às suas necessidades seja encontrado de forma mais rápida.

4.1.1 Da situação na microrregião de campos de lages

No decorrer da pesquisa, e ao analisar os dados coletados, mostrados na Tabela 1, percebe-se que não foram encontradas vagas para o profissional de Secretariado Executivo em muitas cidades da microrregião dos campos de Lages, como: Anita Garibaldi, Bocaina do Sul, Capão Alto, Celso Ramos, Cerro Negro, Paineira, Palmeira, Urupema e Rio Rufino.

Tabela 1: Vagas encontradas na microrregião de Campos de Lages

Cidade	Vagas encontradas
Anita Garibaldi	0
Bocaina do Sul	0
Bom Jardim da Serra	0
Bom Retiro	0
Campo Belo do Sul	0



Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.

Capão Alto	0
Celso Ramos	0
Cerro Negro	0
Correia Pinto	0
Lages	5
Otacílio Costa	1
Painel	0
Palmeira	0
Rio Rufino	0
São Joaquim	0
São José do Cerrito	0
Urubici	0
Urupema	0
Total de Vagas	6

Fonte: Elaborada pelos autores. 2015.

Mesmo com a baixa quantidade de vagas coletadas, na microrregião do Campo de Lages foi encontrado o maior número para o profissional de secretariado, que de acordo com os resultados da pesquisa apenas uma vaga com a nomenclatura de Secretário Executivo dentre as seis encontradas.

Ao ver estes resultados, decide-se então fazer uma pesquisa para ter uma visão sobre a economia local destas cidades serranas.

Um estudo da Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina – FIESC (2011) mostra que a região da serra tem a economia que gira sobre o polo madeireiro, pois é uma localização mais propícia para o campo do que para as grandes negociações dos grandes centros. Nesse estudo feito pela FIESC também é informado que até 2010 já havia 7.764 empresas ativas na serra catarinense.

Por serem cidades de Serra, o acesso até as mesmas já pode ser um empecilho para grandes empresários pensarem em abrir uma empresa de grande porte na região. Após a pesquisa para este trabalho, acredita-se que a deficiência por vagas para o profissional de Secretariado Executivo nas cidades da microrregião de Campos de Lages é dada pela falta de organizações de grande porte na região, e as pequenas empresas que estão no local veem o profissional de Secretariado como um recepcionista.

4.1.2 Da situação na microrregião de curitibanos

Na microrregião de Curitibanos, a pesquisa foi mais rápida pelo menor número de cidades, contudo os resultados alcançados foram maiores em relação à distribuição das vagas entre as cidades da região.

Sua população gira em torno de 123.000 habitantes, sendo menor o número de cidades e maior o número de habitantes em cada uma delas, já a sua economia é similar à economia da microrregião de Campo de Lages, pelo fato de as regiões serem em lugares muito próximos uma das outras.

Tabela 2: Vagas encontradas na microrregião de Curitibanos

Cidade	Vagas encontradas
Abdon Batista	1
Brunópolis	0
Campos Novos	1
Curitibanos	5
Frei Rogério	1
Monte Claro	0
Ponte Alta	0
Ponte Alta do Norte	0
Santa Cecília	0
São Cristóvão do Sul	0
Vargem	0
Zortea	0
Total de Vagas	8

Fonte: Elaborada pelos autores. 2015.

Durante a pesquisa teve-se a percepção de que nas vagas coletadas e dentre todas as vagas encontradas apenas uma teve a nomenclatura como Secretária Executiva, exigia-se nessa vaga um bom conhecimento em língua Italiana, que tivesse um conhecimento básico informática, boa caligrafia, boa interpretação de textos e que se apresentasse bem com desenvoltura social, e não exigiu ensino superior, contudo na área o resultado encontrado foi muito superior para vagas nomeadas como Assistente Administrativo, que de acordo com a pesquisa foi no total de quatro vagas dentre as oito encontradas. No geral essas vagas exigem basicamente em atender telefone, anotar recados, assessorar reuniões, fazer atas, montar planilhas, fazer o controle de notas fiscais e documentos de terceiros. Em uma das vagas exigiu-se que sejam realizados processos admissionais de funcionários, fechamento de ponto, controle de atestados, afastamentos, refeições e demais benefícios, basicamente fazer controle de Recursos Humanos. O controle de contas a pagar, impostos, documentação de funcionários, material de escritório e documentação de fornecedores, requisição de material e serviços também é solicitado, assim como atuar na área de organizar e arquivar a documentação de obras feitas pela empresa. Outra exigência era que o contratado fosse do sexo masculino.

Dentre as vagas apenas uma delas tem como Requisito formação superior, mas não somente em Secretariado, já no caso das outras vagas, se exige o ensino médio ou não se exige nada referente à formação.

4.2 Dos salários

Todo profissional independente da área, formação ou idade, busca por um emprego que lhe dê uma estabilidade financeira, e é por esse motivo que o salário é de tamanha importância na hora da busca por uma vaga de emprego.

A Tabela 3 mostra uma base entre o valor mínimo e máximo dos salários referente às vagas apuradas, e o resultado é que o profissional em Secretariado Executivo pode ter uma remuneração que varia entre os valores de R\$ 900,00 a R\$ 2.000,00.

Tabela 3: Base dos salários das vagas apuradas.

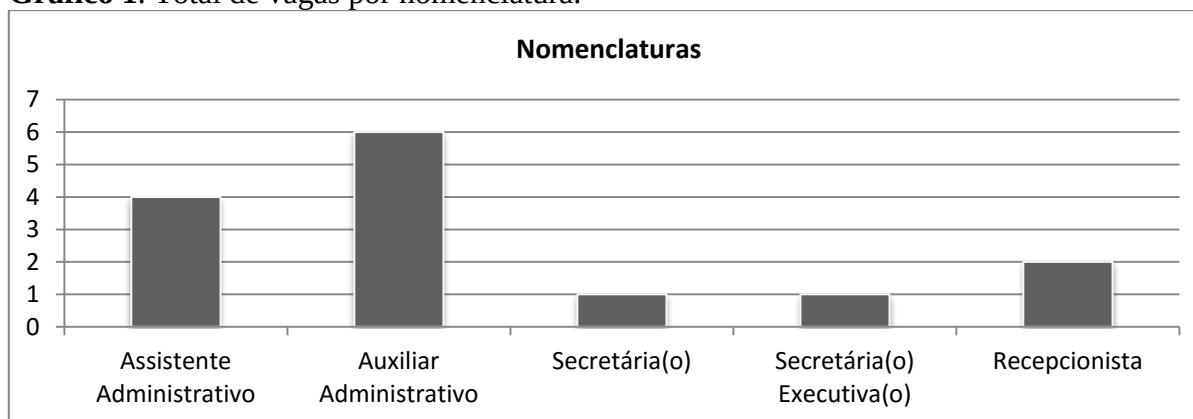
Cidades	Vagas	Menor Salário	Maior Salário
Abdon Batista	1	A combinar	-
Campos Novos	1	A combinar	-
Curitibanos	5	R\$ 900,00	R\$ 1.648,00
Frei Rogério	1	R\$ 1.200,00	
Lages	4	R\$ 1.000, 00	R\$ 2.000,00
Otacílio Costa	1	A combinar	-
Total	13 Vagas		

Fonte: Elaborada pelos autores.

4.3 Das nomenclaturas das vagas apuradas

Sem grande sucesso na apuração de vagas com a nomenclatura de Secretariado Executivo, os autores decidem ampliar o campo de pesquisa no que diz respeito às nomenclaturas das vagas de emprego com o objetivo de conseguir o maior resultado no número de vagas que exigem as competências e habilidades de um(a) Secretária(o) Executiva(o) para a sua execução. O Gráfico 1 mostra um total de vagas encontradas na mesorregião serrana de Santa Catarina, regiões, microrregião de Campos de Lages e Curitibanos, assim como suas respectivas nomenclaturas.

Gráfico 1. Total de vagas por nomenclatura.



Fonte: Elaborado pelos autores.

4.4 Das habilidades, competências exigidas e tarefas a serem executadas nas vagas

Após a graduação em Bacharelado em Secretariado Executivo, o profissional sai em busca de uma vaga na qual irá desenvolver e colocar em prática tudo aquilo que aprendeu no decorrer de seus estudos. Na Tabela 4 desta pesquisa, é possível analisar sobre as tarefas a serem executadas em cada vaga, assim como as competências e habilidades solicitadas nas vagas apuradas, as quais a sua execução agora na prática, faz com que o profissional em Secretariado se torne uma “peça” importante na empresa.

Tabela 4: Requisitos, competências e tarefas a desempenhar.

Requisitos	
Itens	Número de vagas onde o item é solicitado
Até 30 anos	1
Ensino médio	4
Ensino superior	1
Formação Secretariado	1
Gênero feminino	Não especificado
Gênero masculino	1
Competências e Habilidades	
Itens	Número de vagas onde o item é solicitado
Boa apresentação pessoal	1
Conhecimento em Arquivo	1
Conhecimento de informática	1
Conhecimento em Recursos Humanos	1
Conhecimento língua Italiana	1
Desenvoltura social	1
Desenvolvimento textual	1
Tarefas a Desempenhar	
Assessorar reuniões	1
Atender telefone	3
Controle e emissão documentos diversos	1
Controle de estoque	1
Arquivo	2
Contas a pagar e receber	4
Emissão de contrato	2
Emissão e controle de Notas Fiscais	2
Facilitador de Recursos Humanos	4
Limpeza ambiente	1
Montar planilhas e atas	1
Servir café	1

Fonte: Elaborada pelos autores



5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O principal objetivo desta pesquisa é mostrar como está o mercado de trabalho para o profissional de Secretariado Executivo nas microrregiões de Campos de Lages e Curitibaanos na região serrana de Santa Catarina no primeiro semestre de 2015, que mesmo após os anos de graduação e também muitas vezes outras especializações na área, buscam por uma vaga que lhes proporcionem satisfação, importância e o orgulho de atuar na área como secretário ou na assessoria executiva.

Ao iniciar a pesquisa e a busca por vagas para o cargo de Secretariado Executivo na região escolhida, com o intuito de confeccionar este estudo, notou-se uma grande deficiência no mercado de trabalho nesta área, assim como em achar vagas com a nomenclatura de Secretário Executivo na região serrana e suas microrregiões no primeiro semestre de 2015, então a partir deste resultado os autores decidem ampliar a pesquisa e fazer a busca também por vagas de outras nomenclaturas, e tais vagas podem ser encontradas com a nomenclatura de Secretária(o) e Assistente Administrativo, por exemplo, cujas tarefas e atribuições são pertinentes ao profissional de Secretariado Executivo. No entanto, os dados coletados mostram que o profissional em referência e suas qualificações e importâncias têm um baixo reconhecimento por algumas empresas, um reconhecimento que está ainda em desenvolvimento, mesmo já havendo vagas sendo ofertadas.

O fato é que, a falta de conhecimento por este profissional faz com que, pelo menos no que diz respeito ao primeiro semestre de 2015, tenha uma procura muito fraca pelo mercado de trabalho nas regiões da pesquisa em referência por profissionais formados em Secretariado Executivo, e que outras vagas ofertadas estão com outra nomenclatura nestas regiões, vagas as quais se “encaixam” perfeitamente no curriculum do profissional de Secretariado Executivo.

Sendo assim, para responder a questão principal deste estudo, é comprovada a falta de demanda nas regiões serranas de Campos de Lages e Curitibaanos em Santa Catarina, e que acontece em decorrência da ausência de grandes corporações na maioria das cidades da região, pois as cidades são pequenas e já giram em torno de uma economia baseada na agricultura familiar e indústria madeireira, e assim como anteriormente mencionado, pela falta de conhecimento sobre o profissional de Secretariado Executivo.

REFERÊNCIAS

ARUTO, Pietro Caldeirini; SANTOS, Leandro dos. Boletim regional do mercado de trabalho catarinense: mesorregião serrana. n. 6. Santa Catarina (Brasil): Secretaria de Estado da Assistência Social, Trabalho e Habitação; Sistema Nacional de Emprego; 2013. p. 09. Disponível em:
<<https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CDUQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.sst.sc.gov.br%2Fsine%2Fquivos%2FBOLETIM-REGIONAL.Serrana2013.pdf&ei=piBfVeyjEpPagwSnuYHwCw&usg=AFQjCNGxUn8WGqbzBdrcm7dXpalFI-aSqQ&sig2=6YNwUpKTE0Azo72UoqMwHA>>. Acesso em: 21 mai 2015.



CATHO. Carreira e sucesso. O mercado de trabalho da secretária executiva. 2013. Disponível em: <<http://www.catho.com.br/carreira-sucesso/noticias/secretaria-executiva-profissional-essencial-no-atual-mercado-de-trabalho>>. Acesso em: 01 mai 2015.

DURANTE, Daniela G.; SANTOS, Maria Elisabete M. Autonomia do secretário: uma questão de postura e valorização profissional. 2011. Disponível em: <<https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.upf.br%2Fseer%2Findex.php%2Fser%2Farticle%2Fdownload%2F2097%2F1313&ei=fPpdVeCqBNHisATSsYDYAg&usg=AFQjCNE0r9-WN29vIcwblZSKnzvEz192tA&sig2=XC8AUKQWNZ2qpNRKKJXddg>> Acesso em: 12 mai 2015.

FIESC - Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina. Santa Catarina em dados: 2011. p. 15. Disponível em: <http://fiesc.com.br/sites/default/files/medias/sc_em_dados_2011.pdf>. Acesso em: 29 abr 2015.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991. 207 p.

OLIVEIRA, Charlenisio. Blog UPIS [internet]. Brasília: Charlenisio Oliveira. 2013 Out – [citado em 25 Mar 2015]. Disponível em: <<http://blog.upis.br/index.php/secretariado-executivo-mercado-de-trabalho/>>. Acesso em: 29 abr 2015.

SILVA, A. A.; GOMES, C. O profissional em secretariado executivo e o estudo do espanhol. UNIVAP, Faculdade de Ciências Sociais Aplicada, 2007. Disponível em: <http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2007/trabalhos/sociais/inic/INICG00703_01C.pdf>. Acesso em: 17 mai 2015.

SILVA, Dalila Cristina Moraes da. Federação nacional das secretárias e secretários - FENASEC. 2003. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/c_artigos_perfil_valorizacao_profissional_secretariado.html> Acessado em: 21 mai 2015.

SILVA, Lucilene; VALE, Pamela. Executiva Jr. Mitos da profissão de Secretariado Executivo. 2013. Disponível em: <<http://executivajr.blogspot.com.br/2012/09/mitos-da-profissao-de-secretariado.html>> Acesso em: 17 mai 2015.



RECEPÇÃO DE CLIENTES NA CONSTRUÇÃO CIVIL: A BUSCA PELA EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

Jéssica Ferreira

Universidade Federal de Santa Catarina, jessica.2512@gmail.com

Cibele Barsalini Martins

Universidade Federal de Santa Catarina, cibele.martins@ufsc.br

Kátia Denise Moreira

Universidade Federal de Santa Catarina, katia.denise@ufsc.br

RESUMO: Obter a satisfação do cliente contribui para se destacar no mercado. As empresas buscam ouvir mais seu público para identificar desejos, necessidades e exceder as expectativas como maneira de agregar valor ao serviço ou produto. O primeiro contato do cliente com a empresa estabelece as primeiras impressões e tornam-se referências. Assim, acredita-se que o conhecimento multidisciplinar do secretário executivo é uma opção para atender os clientes nas organizações, com o intuito de aproximar a organização com seu público, estabelecer um contato direto como um diferencial entre os concorrentes. Dessa maneira, este estudo objetiva, a partir do olhar do secretário executivo, propor um procedimento padrão de atendimento ao cliente em uma organização. A estratégia utilizada na pesquisa é o estudo de caso, caracterizado pela abordagem qualitativa, de natureza aplicada, com base em pesquisa bibliográfica, documental e técnica de observação. Após análise do procedimento de atendimento existente, foi possível perceber a necessidade de padronização do processo, com o intuito de integrar informações necessárias ao cliente e otimização de processos internos. Conclui-se que a padronização possibilita resultados positivos, assim como proporcionará uma nova atuação do secretário como responsável pelo suporte aos clientes.

PALAVRAS-CHAVE: Atendimento ao cliente. Satisfação do cliente. Secretariado Executivo.

1 INTRODUÇÃO

O mundo corporativo contemporâneo busca um secretário não só capaz de planejar e organizar uma agenda, redigir textos profissionais e anotar recados de atendimentos telefônicos e sim, conforme destacam Martins et al. (2010), um profissional capacitado para tomar decisões de forma efetiva ao enfrentar os problemas do dia a dia, evitando assim, obstruir o fluxo de trabalho.

Este profissional, com seu conhecimento em diferentes áreas de atuação, deve também, estar apto para gerenciar informações que auxiliem na administração da empresa. Biscoli e Cielo (2004) confirmam o posto quando argumentam que para atuar na gestão é preciso conhecer a dinâmica, a estrutura organizacional e suas várias possibilidades para poder influenciar de forma consciente e eficaz nas decisões, seja como administrador, como gerente ou como assessor. Acredita-se, por este motivo, que o secretário executivo, responsável por estabelecer ligações entre as informações e setores com diretores, adquire um conhecimento completo da empresa em que trabalha, de modo que está preparado a contribuir nas decisões de seus executivos.

Neste contexto, Nascimento e Silva (2012, p. 6) afirmam que o profissional “tem a



responsabilidade da boa gerência de informações, a capacidade de podá-las e saber exatamente qual informação é viável para cada situação” e, portanto, é um assessor capaz de estabelecer ligações entre clientes externos e internos com diretores, sendo o principal responsável pela qualidade do fluxo de informações, além de poder atuar como cogestor e empreendedor, e até mesmo, como mediador de conflitos.

Todavia, ainda que o secretário seja portador de qualificações que influenciam todos os campos de atuação dentro da organização, o atendimento ao cliente interno e externo continua sendo uma das competências primordiais da profissão, pois, “normalmente é o profissional da área secretarial que tem o primeiro contato com o cliente, seja pessoalmente, por telefone ou por e-mail, etc.” (DURANTE, et al., 2007, p. 13-14) e, portanto, acredita-se que o processo de atendimento tem início com o secretário executivo, sendo ele o responsável em surpreender positivamente o cliente.

A excelência no atendimento aos clientes tem sido o objetivo de diversas empresas que desejam fidelizar seu público para alavancar seus negócios. Em Costa, Nakata e Calsani (2013) nota-se que para manter-se em um mercado cada vez mais competitivo, a maneira de atender o cliente torna-se um diferencial nos negócios. Nesse cenário, encontram-se também as construtoras, que diante dos últimos acontecimentos – econômicos e políticos - passam por uma crise no Brasil (EXAME, 2015) e, sendo assim, a preocupação com os clientes torna-se mais evidente, inclusive, para sua sobrevivência.

A partir de tal constatação, questiona-se: Como o profissional de secretariado pode contribuir para a elaboração de um procedimento padrão de atendimento ao cliente em uma construtora na cidade de Florianópolis? Para chegar à resposta da questão de pesquisa foi definido como objetivo: propor um procedimento padrão de atendimento ao cliente na construtora em questão e como elementos de auxílio no alcance da proposta: a) analisar o processo de recepção ao cliente na construtora; b) identificar aspectos relevantes sobre apresentação da construtora e sua forma de funcionamento, assim como àqueles referentes aos imóveis que ela comercializa e c) selecionar as informações necessárias e importantes para a eficiência no atendimento ao cliente da construtora em estudo.

O estudo se justifica por contribuir com o desenvolvimento da profissão de secretariado alinhado ao aprimoramento dos processos relacionados à gestão de relacionamento entre clientes e empresa, visto que se busca analisar a atuação do profissional frente à recepção de uma organização e, principalmente, conhecer as ações que tornam o atendimento ao cliente um ato eficaz. A relevância do tema se dá pela discussão do atendimento ao cliente nas empresas com a contribuição do secretário executivo de acordo com sua visão multidisciplinar, além de se mostrar viável pela comum atuação do profissional na recepção de muitas organizações, sendo este o primeiro contato do cliente.

Desta forma, este estudo está estruturado em, primeiramente, apresentação do referencial teórico, onde será abordado a indústria da construção civil, o atendimento e satisfação do cliente, o processo de atendimento e o secretário executivo; exposição dos procedimentos metodológicos utilizados; a descrição dos dados onde será feita a caracterização da empresa e análise do atendimento ao cliente; e, finalmente, a análise e descrição dos dados que permitirão concluir o estudo nas considerações finais.



2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A Indústria da Construção Civil

Para Conceição (2015), após um período de dúvidas durante a crise econômica internacional de 2008, o setor da construção civil tornou-se um dos mais fortes segmentos da economia no Brasil, aumentando a contratação de mão de obra qualificada, a desoneração tributária em alguns materiais de construção e o crédito para habitação. A disponibilização de crédito facilitado pelo governo federal promoveu o crescimento do setor e, consequentemente, exigiu o aperfeiçoamento dos processos produtivos e gerenciais das construtoras, em consideração às exigências dos clientes, consumidores, acionistas, colaboradores e da sociedade.

Conforme Silva et al. (2014), as mudanças ocorridas na cidade de Florianópolis, em Santa Catarina, nas últimas décadas, resultaram em um aumento populacional, crescimento da economia, consolidação como polo turístico e residência de muitos turistas que lá permaneceram. Estas mudanças em proporções acima do esperado, segundo os autores, também exigiram a adequação do setor da construção civil para atender a demanda do novo perfil da população na cidade.

Nos anos de 2015 e 2016, conforme pode-se verificar em Exame (2015), o setor da construção civil enfrenta, novamente, uma crise que promete exigir novos esforços. Os escândalos de corrupção e a retração dos índices de produção do Brasil, impactaram diretamente o poder de consumo da população, afetando também o setor.

Dessa maneira, o setor se prepara para enfrentar uma nova realidade, na qual seu consumidor está com poder de compra reduzido e exige vantagens de custo-benefício, influenciando assim, a inovação dos processos e do produto desenvolvido. Considerando a importância de um bom atendimento ao cliente como fator influenciador na aquisição de um imóvel, a análise será feita sob a recepção e suporte ao cliente para alcançar sua satisfação.

2.2 Atendimento e satisfação do cliente

Para Rezende e Araújo (2015), o aumento da concorrência entre as empresas, provocado pela globalização, avanço da tecnologia e a exigência cada vez maior dos consumidores, resultam em mudanças no ambiente organizacional. Essa competitividade, exige que diretores, gerentes e suas equipes estejam preparados para adaptar seu produto ou serviço às mudanças, de maneira que mantenham seus clientes e consumidores satisfeitos e ainda consigam atrair um novo público para sua empresa.

Neste sentido, um dos aspectos que têm chamado atenção, como uma ferramenta importante para se destacar perante as demais empresas, é a perspectiva da satisfação do cliente. Segundo Silva e Voss (2011), desde a década de 1990 as organizações têm procurado ouvir mais os clientes, na tentativa de identificar seus desejos e necessidades para poder atendê-los. Para Zeithaml, Bitner e Gremler (2014, p. 52), “conhecer as expectativas dos clientes é o primeiro e talvez o mais importante passo para execução de serviços de qualidade”.

Tanto na venda de bens, produtos ou na prestação de serviços, a satisfação do cliente é importante para adquirir o reconhecimento de seu negócio e, então, obter mais lucros. Conforme



Abreu (2008, p. 34), “a satisfação é um fator fundamental para as empresas, pois clientes satisfeitos podem gerar relacionamentos duradouros e lucrativos, podendo até proporcionar novos clientes, principalmente por indicação”.

Além disso, mais que satisfazer o cliente em busca de sua fidelidade, é preciso surpreendê-lo, exceder suas expectativas. Segundo Farias (2008), exceder as expectativas é algo planejado e preparado cuidadosamente por meio da agregação de valor ao serviço ou produto, ou seja, é preciso entregar maior valor do que o acertado na negociação, sob o ponto de vista do cliente. Para isso, o autor diz que existem duas regras básicas: não crie expectativas que você não possa cumprir, pois é sempre preferível iniciar um relacionamento sério que mostre a seriedade da sua proposta, do seu jeito de trabalhar e fazer negócios e entregue mais do que prometeu, isto é, feito o acordo, exceda o acordado e entregue um serviço superior ao estabelecido.

Porém, satisfazer um cliente não é tarefa fácil. A diversidade nas opiniões, desejos, necessidades e argumentos precisam ser levados em conta e exigem esforços da empresa para que cada um deles tenha um atendimento quase exclusivo. Segundo Braga et al. (2012, p. 8), “o atendimento ao público é uma atividade complexa em que interagem diversos elementos. Para melhorá-lo é preciso que se tenha uma visão global e integrada de todos os aspectos considerados relevantes”.

Na construção civil, o atendimento ao cliente requer uma recepção direta, um contato pessoal entre os compradores e corretores, engenheiros, arquitetos, tesoureiros e diretores da empresa e, de acordo com Silva e Voss (2011, p. 13), “o cliente forma sua concepção em relação à empresa com base na impressão obtida em seus contatos, produtos e serviços prestados pela empresa, começando é claro pelo atendimento oferecido”. O relacionamento neste ramo envolve muito mais que o contato comercial, pois se trata da negociação daquilo que se acredita ser um bem material importante para o ser humano: sua residência.

Desta forma, observa-se que o assunto sobre um atendimento com qualidade ao cliente é uma preocupação atual do ramo da construção civil, tornando-se essencial o sucesso dos trabalhos realizados para o reconhecimento e destaque da empresa perante os concorrentes. Para isto, verifica-se como o procedimento de atendimento pode ser feito com qualidade, com base em artigos, manuais e obras relacionadas ao tema a seguir.

2.3 O processo de atendimento

Considerando as diversas tecnologias que utilizamos nos dias atuais, muitas vezes o primeiro contato dos clientes e consumidores com as empresas são feitos por meio de ambientes virtuais ou por contato telefônico. Nesse sentido, França e Siqueira (2003, p. 20) dissertam:

Hoje grande parte da população mundial vive num mundo “on-line”, no qual as pessoas podem trocar informações entre si, estando em qualquer parte do globo terrestre. Os avanços tecnológicos estão trazendo muitas inovações em todos os setores, inclusive no comercial, e hábitos que já poderiam ser considerados tradicionais (como por exemplo, fazer compras) passam por um processo de modificação, atualização ou substituição total.

Porém, ainda que a tecnologia traga conforto e praticidade, considera-se o contato direto



e pessoal com os clientes imprescindível, pois é necessário que exista um atendimento presencial, de maneira que a empresa se mostre preocupada com seu cliente, fornecendo um contato direto para resolver seus problemas e atender as expectativas. Entretanto, Santos (2015, p. 23) explica que “o atendimento presencial exige uma destreza do profissional que a exerce, porque este deve ter no perfil a simpatia e a cordialidade, como principais qualidades, além de precisar ter habilidade para a função, sejam elas habilidades que ele já possua de outras experiências ou habilidades construídas ao longo do trabalho”.

Além da importância do profissional capacitado para o atendimento, é necessário que se estabeleça um procedimento padronizado para tal objetivo, concordando com o exposto por Durante et al. (2007, p. 66) quando afirmam que “nas organizações que não possuem uma estrutura de processos, normalmente, a qualidade dos produtos ou serviços é baixa, o atendimento e as informações são difíceis de serem compartilhadas, a comunicação é ineficaz, etc.”. O processo de atendimento do cliente deve fornecer as informações necessárias para estabelecer uma comunicação clara e direta, de maneira que não existam dúvidas, dificuldades de acesso ou interpretação.

Neste sentido, “atender bem o cliente” deve ser estabelecido por intermédio de um processo específico, para que nenhum aspecto seja esquecido, prejudicando, o cliente ou a equipe durante a negociação do produto ou serviço, ou até mesmo, no pós-venda e contatos futuros. Para isso, acredita-se ser necessário um profissional capacitado para exercer a função com as habilidades e as competências necessárias tanto para fornecer as informações, quanto para saber lidar com situações problemáticas.

Desta forma, será analisado o perfil do secretário executivo para verificar como o profissional pode atuar neste processo e como suas habilidades podem auxiliar no atendimento ao público.

2.4 O Secretário Executivo

A profissão de secretário executivo tem evoluído de tal maneira nos últimos anos, que suas funções passaram a ser consideradas operacionais, táticas e estratégicas. Desde sua origem nos escribas que, conforme Araújo et. al. (2014), desenvolviam atividades como ler, escrever, calcular, arquivar, redigir, executar ordens, sempre mantendo sigilo sobre os dados que tinham acesso, a profissão adquiriu novas atribuições ao longo do desenvolvimento das habilidades destes profissionais.

Apesar da atuação do secretário executivo estar historicamente relacionada aos procedimentos administrativos e rotineiros, a visão do profissional como um gerente ou, ainda denominado, cogestor está se desenvolvendo recentemente. Lasta e Silva (2011) afirmam que a gestão é uma atividade realizada por profissionais que possuem conhecimento técnico, espírito de liderança, que conhecem muito bem a empresa em que atuam, que sabem utilizar recursos materiais, financeiros, administrativos e, sobretudo, precisam saber lidar com o comportamento humano. As autoras salientam ainda, que “o profissional de secretariado executivo é um gestor, porque se envolve com os resultados esperados pela empresa ou pela organização onde atua, participa de processos que são etapas para atingir os resultados planejados, mediando recursos para a obtenção destes resultados”. (LASTA; SILVA, 2011, p. 5).

Complementa o posto, Camargo, et al. (2015, p. 14), quando aponta que “o Secretário Executivo não executa apenas tarefas básicas e simples, ele precisa ter boa comunicação (pessoalmente como por telefone), precisa ter habilidade com números para auxiliar na contabilidade da empresa quando necessário, ser ágil e saber tomar decisões” pois, a realidade organizacional atual é diferente do século XX. E mesmo que as habilidades tenham se desenvolvido ao longo da história, os secretários executivos continuam exercendo atividades administrativas com qualidade.

Desta maneira, destaca-se a atuação polivalente do secretário executivo como uma opção para a recepção dos clientes pessoalmente nas organizações, com o intuito de aproximar a organização como um todo de seu público, estabelecendo um contato direto como um diferencial entre os concorrentes e surpreendendo as expectativas do cliente com relação ao atendimento.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O processo de pesquisa requer, além de fundamentação teórica, a definição e exposição do método utilizado para solucionar o problema, ou seja, “busca-se apresentar o ‘caminho do pensamento’ e a ‘prática exercida’ na apreensão da realidade, e que se encontram intrinsecamente constituídos pela visão social de mundo veiculada pela teoria da qual o pesquisador se vale”. (LIMA; MIOTO, 2007, p. 39).

Como estratégia para alcançar um bom planejamento de um padrão de atendimento proposto neste trabalho, optou-se pelo estudo de caso de uma construtora. O estudo permite analisar situações ocorridas no cotidiano da empresa, ainda que não haja controle de eventos comportamentais, mas utiliza evidências da observação direta e dados obtidos por entrevistas, conforme afirma Yin (2004, p. 18) quando diz que “o poder diferenciador do estudo é a sua capacidade de lidar com uma ampla variedade de evidências - documentos, artefatos, entrevistas e observações - além do que pode estar disponível no estudo histórico convencional”.

Quanto à abordagem, a pesquisa caracterizou-se como qualitativa, que para Terence e Escrivão Filho (2006), na abordagem qualitativa, o pesquisador aprofunda-se na compreensão dos fenômenos que estuda, interpretando segundo a perspectiva dos participantes da situação, sem se preocupar com uma representatividade numérica, generalizações estatísticas e relações lineares de causa e efeito.

A natureza deste trabalho se dá de maneira aplicada a partir de estudos teóricos, tendo como motivação a necessidade de produzir conhecimento para aplicação dos resultados, de forma a contribuir com os fins práticos. (VILAÇA, 2010).

Um dos procedimentos técnicos utilizados foi o levantamento bibliográfico, no qual se estabeleceu as questões teóricas relacionadas aos problemas deste trabalho, que de acordo com Marconi e Lakatos (2007), tem a finalidade de colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que já foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto. As informações obtidas pela técnica, permitiram as autoras obterem conhecimento com base em outras pesquisas para aprimorar o trabalho.

Foi utilizada a pesquisa documental para a apresentação da empresa e para conhecer o histórico organizacional, que conforme Oliveira (2007 *apud* OLIVEIRA, RAMOS; GUIMARÃES, 2011, p. 5) “caracteriza-se pela busca de informações em documentos que não



receberam nenhum tratamento científico, como relatórios, reportagens de jornais, revistas, cartas, filmes, gravações, fotografias, entre outras matérias de divulgação”. Nota-se que a empresa não permitiu sua identificação.

Para a análise das situações vividas na empresa, utilizou-se a técnica de observação, descrita por Silva (2013) como um ato fundamental para desenvolver as capacidades humanas, um mecanismo que possibilita identificar, conhecer, reconhecer e proporcionar a síntese sobre o conhecimento dos fenômenos que nos cercam.

Essas técnicas direcionam o objetivo descritivo do trabalho que, segundo Gil (2002), se dá pela descrição das características de determinada população ou fenômeno utilizando técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática. Desta forma, foram analisadas situações ocorridas no cotidiano da empresa para coletar as informações necessárias à análise e elaboração de um padrão de atendimento, segundo experiência prática realizada de abril de 2014 a novembro de 2015.

4 DESCRIÇÃO DOS DADOS

Nesta seção são abordadas as características da empresa deste estudo para contextualização da análise. Conhecer a empresa e seu funcionamento é essencial para estabelecer os pontos que necessitam aperfeiçoamento.

4.1 Caracterização da empresa

A construtora estudada está localizada no bairro Estreito, em Florianópolis/SC, com mais de 35 anos de atuação no mercado imobiliário. Sua missão é superar as necessidades e sonhos dos clientes com resultados que garantam o crescimento da empresa, tornando-se conhecida como a construtora da região do Sul do Brasil, que mais investe em inovações tecnológicas em seus empreendimentos. (CONSTRUTORA, 2015). Para alcançar seus objetivos, mantém valores como a excelência no atendimento ao cliente, honestidade e transparência nas relações, credibilidade, qualidade do produto, pontualidade no cumprimento dos prazos, flexibilidade para negociação, compromisso com funcionários e clientes, inovação e melhoria contínua, eficiência, decisões participativas e comprometimento. (CONSTRUTORA, 2015).

Segundo a Construtora (2015), ao longo de sua história, a empresa possui 36 empreendimentos entregues, 31.3491,20 m² de área construída, certificações de qualidade e o reconhecimento como uma das mais conceituadas empresas da construção civil na grande Florianópolis.

4.2 O atendimento ao cliente

O processo de atendimento ao cliente se desenvolve ao longo da venda realizada pela imobiliária parceira, sem que haja um procedimento específico. Com o crescimento da empresa nos últimos anos, este processo não obteve adequações para a melhor recepção, considerando o acesso dos clientes no escritório da construtora ou a preparação de colaboradores para recebê-los.

O primeiro contato dos clientes com a construtora se dá, na maioria das vezes, por meio



do atendimento nos Plantões de Vendas localizados juntos às obras ou em feirões de imóveis que a empresa participa. Além do atendimento presencial, é possível também entrar em contato por meio de formulários de dados no site da construtora, por mensagem eletrônica, bate-papo *online*, ou ainda, pelo telefone por intermédio da ferramenta “Ligamos para você”. Nesses locais, trabalham, em regime de plantão, corretores de imóveis disponibilizados pela imobiliária que detém as vendas exclusivas.

Após a negociação ser acertada entre corretor e cliente, o corretor faz contato com o setor comercial, verificando a possibilidade do atendimento na sala do setor, localizada no escritório da construtora, para a assinatura do contrato. Neste caso, o contrato é elaborado pelo setor jurídico, seguindo trâmites específicos da construtora, e um kit presente é solicitado ao fornecedor para presentear o cliente. O kit presente é composto por um espumante de qualidade e taças personalizadas com a logo da empresa, um presente da empresa em agradecimento pela escolha e confiança.

Durante este primeiro atendimento, apesar de ser realizado na construtora, não há acompanhamento de um representante na finalização do processo de venda. Inclusive, alguns atendimentos são realizados fora do horário de expediente devido às adequações à rotina do cliente. Salienta-se que nem sempre os clientes acessam a construtora pela recepção, entrando pela porta dos fundos, na qual o acesso é permitido apenas para funcionários, por meio de cartões magnéticos, sendo necessária a liberação da entrada por algum funcionário da imobiliária que tenha acesso à construtora.

Como não há um agendamento repassado à recepcionista da construtora, não se sabe quando há clientes novos sendo recebidos, nem quais imóveis estão sendo negociados. Os colaboradores responsáveis pelos setores de engenharia e financeiro, que serão os mais contatados ao longo da construção do imóvel, não são apresentados neste momento, assim como os procedimentos de solicitações não são demonstrados ao cliente.

Após assinatura do contrato de aquisição do imóvel, inicia-se de fato o relacionamento entre cliente e construtora. As mais diversas solicitações iniciam por telefonemas e visitas dos proprietários em busca de informações sobre os projetos dos imóveis, plantas arquitetônicas, alterações dos projetos, entre outras solicitações no âmbito da engenharia, assim como contato com os gerentes financeiros para solucionar dúvidas quanto às parcelas e formas de pagamento do financiamento, notas promissórias, entre outros documentos.

Somente neste instante, cabe aos profissionais destes setores esclarecerem as dúvidas dos clientes sobre a forma de contato com a construtora para atender a essas solicitações, além de contar com o apoio da recepcionista para evitar alta demanda de atendimentos durante o cumprimento das demais funções de cada profissional. Muitos clientes, que possuem um relacionamento de amizade com os diretores da empresa, entram em contato diretamente para os números pessoais deles para obter as informações, o que prejudica, diretamente, no cumprimento de procedimentos comuns além de influenciar nas responsabilidades de determinados funcionários.

Após a execução das obras, os imóveis são simbolicamente entregues durante coquetel de lançamento, organizado pela gerente de imóveis da imobiliária, momento em que se comemora junto aos clientes a conquista da aquisição e uma nova fase da vida de cada um. No ato de entrega das chaves, durante vistoria dos imóveis em datas agendadas, cada cliente recebe

um *pen card* onde estão inclusos o manual, plantas, projetos e demais arquivos digitais de cada imóvel, incluindo as alterações realizadas durante as obras.

Desta forma, busca-se disponibilizar ao cliente todos os materiais digitais necessários para dirimir as dúvidas quanto ao imóvel. O armazenamento de documentos em formato digital permite disponibilizá-los em diversas extensões que permitem a visualização, inclusive, por *softwares* específicos, utilizados por arquitetos e empresas responsáveis por prestação de serviços ou venda de produtos.

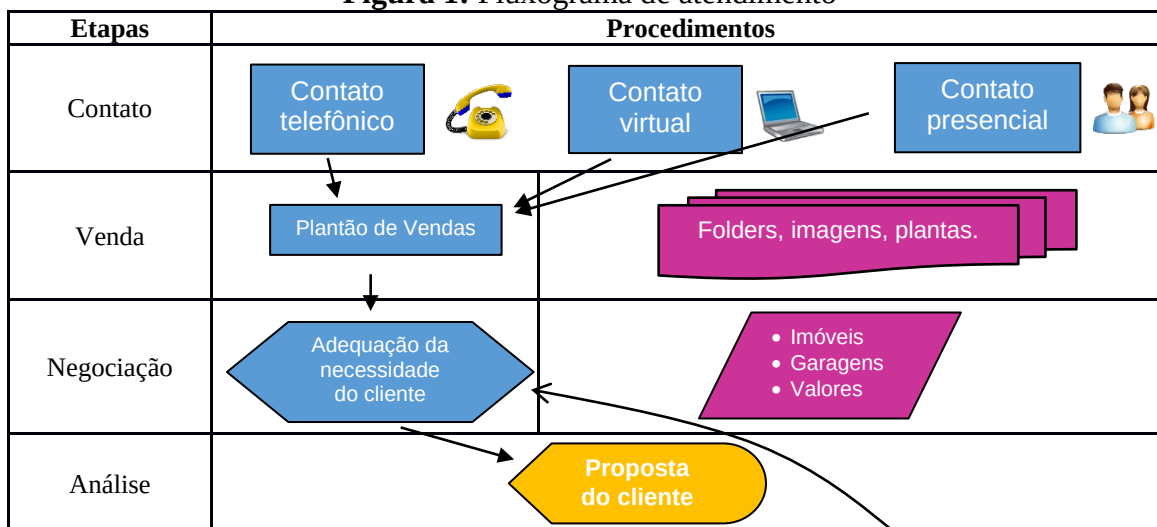
5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

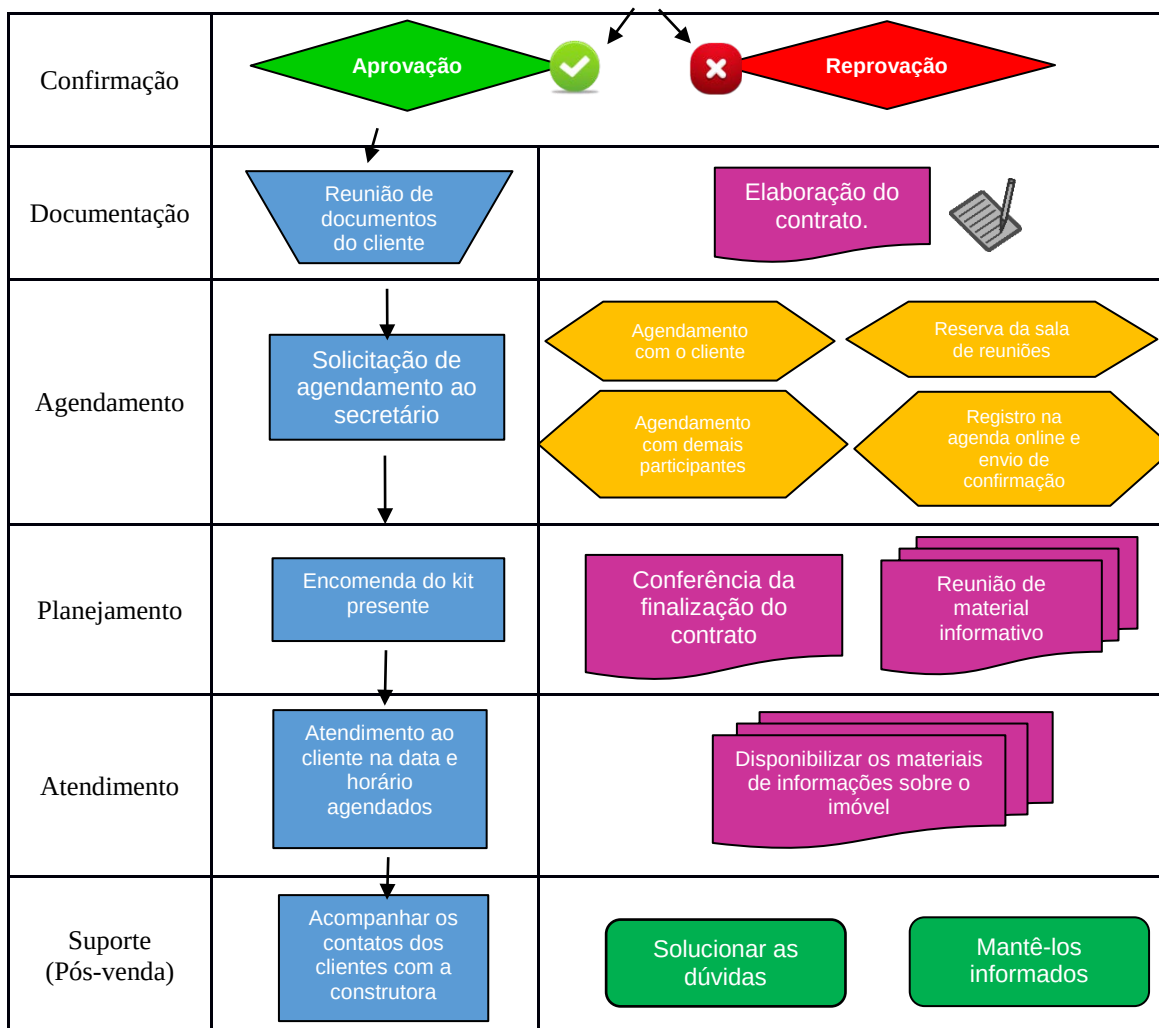
Após apresentação dos procedimentos existentes no contato com os clientes, recepção na construtora e entrega dos imóveis, busca-se apresentar as modificações propostas para aperfeiçoar o atendimento e satisfazê-los.

Ao verificar a importância do atendimento ao cliente como maneira de atração, conquista e auxílio para exceder suas expectativas e observar a argumentação de Durante et al.(2007, p. 66), as quais salientam que “nas organizações que não possuem uma estrutura de processos, normalmente a qualidade dos produtos ou serviços é baixa, o atendimento e as informações são difíceis de serem compartilhadas, a comunicação é ineficaz, etc.”, foi desenvolvido um procedimento padrão em busca da qualidade e excelência no atendimento ao cliente da construtora em estudo.

Salienta-se que o procedimento padronizado tem como objetivo auxiliar o funcionamento geral da empresa, sem que interfira nos demais procedimentos dos setores existentes ou no modo de trabalho dos funcionários, além de proporcionar uma melhor recepção do cliente. Neste sentido, considera-se o procedimento padronizado ideal para o primeiro atendimento ao cliente sendo composto pelas etapas de contato com o cliente, venda, negociação, análise, confirmação, documentação, agendamento, planejamento, atendimento e suporte, as quais envolveriam funções e colaboradores específicos, conforme Figura 1:

Figura 1: Fluxograma de atendimento





Fonte: Elaborado pelas autoras (2015)

Durante a pesquisa de campo, foi observada a espera de clientes que chegavam à empresa para reuniões, que não haviam sido comunicadas à recepção. Além da ausência de informações imprescindíveis para o esclarecimento das dúvidas de clientes e fornecedores, outros fatos observados foram a dificuldade de comunicação interna sobre decisões e procedimentos adotados, e falta de compartilhamento de informações e opiniões dos colegas.

Após a assinatura do contrato, percebia-se nos atendimentos telefônicos e presenciais, as dúvidas dos clientes que não conheciam as ferramentas *online* disponíveis, nem ao menos toda a estrutura física da empresa, não sabiam como fazer visitas às obras em andamento e não entendiam a diferença física e funcional entre a imobiliária e a construtora, acrescido do desconhecimento do telefone da recepção da construtora. Após a vistoria e entrega dos imóveis realizada pela equipe técnica, percebia-se a falta de conhecimento sobre o manual do proprietário, os demais arquivos digitais e processos de solicitações de ativação de interfones e outros dispositivos disponibilizados.

A partir de então, para atender o objetivo geral deste trabalho de propor um



procedimento padrão de atendimento ao cliente na construtora, as autoras mostram-se capazes de selecionar as informações necessárias e importantes para a eficiência no atendimento ao cliente da construtora em estudo. A sugestão de padronização do procedimento busca o melhor funcionamento da empresa e, consequentemente, o melhor atendimento ao cliente.

Com a elaboração do contrato finalizada, sugere-se o contato com o(a) secretário(a) para informar os nomes dos novos proprietários do imóvel determinado pelo contrato e, assim, solicitar o agendamento e finalizar a responsabilidade da imobiliária e setor jurídico quanto ao atendimento. A necessidade desta etapa se justifica pela constante falta de informações sobre o imóvel necessárias ao cliente, assim como pelo desconhecimento da diferença entre as empresas envolvidas.

O secretário, portanto, será responsável pelo agendamento do atendimento com o cliente ajustando a melhor data e horário, pela confirmação com o corretor e gerente de vendas; reserva da sala de reuniões e publicação do atendimento aos demais colegas por meio da agenda *online*, além de encaminhar a confirmação do agendamento ao cliente e demais envolvidos. A divulgação do atendimento aos demais colegas se mostra necessária, visto que, alguns setores precisam repassar informações específicas de cada imóvel aos proprietários como, por exemplo, adequações de gesso ou mobiliário e, dessa forma, poderão se preparar, com informações detalhadas, para o dia do atendimento. Nessa etapa, será feita também a encomenda do kit presente pelo secretário e ordenação dos folders, imagens, plantas e demais materiais informativos do imóvel determinado.

Na data agendada, o secretário será responsável pela solicitação à profissional de serviços gerais para preparação da sala de reuniões, organização para o atendimento e limpeza do toalete. Os aparelhos eletrônicos deverão estar prontos para uso, assim como o kit presente, os documentos específicos e materiais informativos, estar organizados na mesa de reuniões. O profissional de secretariado ficará responsável também pela verificação da presença dos envolvidos no horário agendado para não prejudicar o cumprimento de outros agendamentos diários do cliente, além de receber os clientes pela recepção da construtora.

Após o atendimento realizado, as informações importantes e necessárias repassadas, os contatos específicos apresentados ao cliente e o contrato de compra do imóvel assinado, inicia-se a etapa de manutenção da satisfação do cliente, o que pode ser apresentada como a fase de suporte ou pós-venda. Considera-se essencial que a construtora se mantenha preocupada com os interesses do cliente de modo que se ofereça para esclarecer suas dúvidas sempre que possível, que atenda às suas requisições, assim como continue recebendo-o de maneira excelente mesmo após certo tempo de relacionamento. É esta etapa que garante a fidelidade do cliente aos serviços prestados, uma vez que, tratá-lo tão bem quanto no primeiro contato garante sua satisfação e reconhecimento pela qualidade do produto oferecido, fato que agrega valor ao produto e excede suas expectativas, conforme indicação de Abreu (2008), quando argumenta que os clientes que estiverem totalmente satisfeitos estarão menos dispostos a mudar e, portanto, a alta satisfação cria uma afinidade emocional com a marca e o produto, no qual o resultado é a lealdade do consumidor.

Assim, nesse caso, além do profissional de secretariado executivo atuar no agendamento e preparação do atendimento ao cliente na empresa, observa-se sua participação durante o procedimento de assinatura do contrato, como um intermediador entre cliente e construtora. O



secretário executivo está à frente na absorção de informações de diversas origens, setores e áreas de conhecimento, confirmando desse modo, a afirmação de Durante et. al (2007), o secretário é profissional que conhece melhor a empresa, seu funcionamento, os cargos, produtos, serviços, os processos desenvolvidos pela organização e, principalmente, o próprio cliente.

Diante do posto, sugere-se a presença do secretário durante o primeiro atendimento ao cliente, para apresentar todas as informações necessárias quanto aos procedimentos da construtora, assim como, na entrega dos imóveis, colocando em prática a norma NBR ISO 9001 (2008, p. 8) que dispõe: “a organização deve determinar e implementar providências eficazes para se comunicar com os clientes em relação a: a) informações sobre o produto; b) tratamento de consultas, contratos ou pedidos, incluindo emendas, e; c) realimentação do cliente, incluindo suas reclamações”. Deste modo, busca-se evitar recorrentes contatos dos clientes para resolver pequenos problemas de contato com os departamentos da empresa.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em virtude da evolução das tecnologias e velocidade das informações, o mercado de trabalho atual busca profissionais cada vez mais multidisciplinares e que sejam capazes de ir além dos objetivos propostos pela empresa, trazendo inovação e qualidade aos serviços prestados. O profissional de secretariado executivo tem cumprido esse papel graças aos seus esforços em alcançar uma maior abrangência de atuação, sendo capaz de exercer funções técnicas, de coordenação, gestão e empreendedorismo sem deixar de lado a excelência no cumprimento de suas atividades rotineiras de escritório e atendimento.

O objetivo proposto para esta pesquisa tinha como meta sugerir um padrão de atendimento ao cliente como forma de auxiliar no funcionamento geral da construtora, visto que as falhas no repasse de informações ao cliente afetavam diretamente os demais setores da empresa. Atingida a finalidade, foi possível responder à questão de pesquisa “como o profissional de secretariado pode contribuir para a elaboração de um procedimento padrão de atendimento ao cliente de uma construtora?” O conhecimento do(a) secretário(a) sobre o funcionamento da empresa e sobre as solicitações comuns dos clientes como aspecto importante para decidir quais informações são relevantes, de que forma deve-se efetuar o atendimento presencial e porque esse se torna essencial para o alcance da satisfação e fidelização do cliente demonstram como o secretário pode contribuir para a elaboração de um procedimento padrão de atendimento ao cliente da construtora.

Após analisar o processo de recepção do cliente existente na empresa, demonstrou-se que o secretário é capaz de apresentar aspectos relevantes sobre a construtora, forma de funcionamento, imóveis que são comercializados e, com base nas experiências vivenciadas, selecionar as informações necessárias e importantes para um atendimento eficiente ao cliente. A partir de tais elementos, as autoras elaboraram uma estrutura com procedimentos de atendimento, acompanhada da sugestão de atuação direta do profissional de secretariado no processo.

Atender bem o cliente é essencial para que o vínculo com a construtora resulte em novas indicações, novos clientes, novos negócios, fenômenos que podem ocorrer como consequência da qualidade do serviço prestado. Por esse motivo, este artigo aprofundou a questão do atendimento, a fim de demonstrar o potencial que esse procedimento tem, como forma de alcançar a satisfação



dos seus clientes e surpreendê-los quanto ao suporte oferecido, com base em fundamentação teórica e análise de situações, conforme afirma Pereira (2014, p. 133): “para que a empresa tenha qualidade do atendimento ao cliente é necessário que seja adotado um modelo ideal de atendimento”.

Apesar do estudo sugerir adaptações para otimizar processos e trazer inovação à empresa, constatou-se que a cultura organizacional existente, estruturada pelas relações familiares e de amizade, acrescidas de processos estabelecidos de acordo com o modo de trabalho de colaboradores que atuam na empresa há muitos anos, dificultam a implementação de novos procedimentos pelo receio de resultados negativos. Além disso, verifica-se a ausência de comunicação efetiva entre colaboradores e setores, de opiniões e discussões que promovam novos pensamentos sobre os processos. Percebe-se que os colaboradores evitam sugerir mudanças aos diretores e colegas de trabalho para não causar insatisfação, desavenças ou inimizades, justamente para não afetar o *status quo* existente.

Com relação às limitações da pesquisa, o estudo de caso impossibilita generalizações da conjuntura ora apreciada. Observa-se também, que para aplicar o procedimento padrão sugerido, é preciso considerar a necessidade de incorporação de todos os departamentos da empresa, de maneira que os demais procedimentos não sejam bruscamente modificados. Além disso, a questão da satisfação do cliente é influenciada, entre outros motivos, pela variação dos valores dos imóveis que precisam ser adequados ao seu poder aquisitivo e não prejudiquem seu planejamento financeiro, o que não depende diretamente da construtora, e sim, do mercado da construção civil em geral.

Esse artigo busca incentivar novas discussões a respeito da atuação do secretário executivo no atendimento ao público, promover modificações positivas nos processos de recepção em muitas empresas e contribuir para o crescimento dessas. Apesar das atividades rotineiras do(a) secretário(a) serem pré-estabelecidas pela história da profissão, observa-se novos rumos para sua atuação caracterizados pela flexibilidade e inovação, o que traz reconhecimento para o profissional e confiança para suas ações. Além disso, a relação entre o(a) secretário(a) e o atendimento ao público demonstra novos campos para futuros estudos: compreensão do comportamento humano e o acompanhamento ao cliente e a influência da cultura organizacional no atendimento ao cliente e na padronização de atendimentos.

REFERÊNCIAS

ABREU, Sabrina de. **Satisfação dos clientes:** O caso da Auto Elétrica Abreu. UNIVALI: Biguaçu, 2008. Disponível em: < <http://siaibib01.univali.br/pdf/Sabrina%20de%20Abreu.pdf> > Acesso em: 4 set. 2015.

ARAÚJO, Lideany de Andrade; GUEDES, Juliana Xavier; ARAÚJO, Richard Medeiros de. Formação e empregabilidade: a percepção do egresso do curso de bacharelado em secretariado executivo. **Revista Uniabeu**, v. 7, n. 16, p. 259-285, 2014. Disponível em: < <http://www.uniabeu.edu.br/publica/index.php/RU/article/view/1334> >. Acesso em: 7 set. 2015.



BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso; CIELO, Ivanete Daga. Gestão organizacional e papel do secretário executivo. **Revista Expectativa**, p. 11-19, 2004. Disponível em: < <http://www2.unifap.br/executivo/files/2013/06/10-Gest%C3%A3o-secretarial-e-o-papel-do-secretario-executivo.pdf> >. Acesso em: 22 ago. 2015.

BRAGA, Veronica Severo; CASTRO, Jonas; VERAS, Gualter; CRISTOFORI, Valmira. REBELO, Michel. Qualidade no atendimento ao cliente. **Revista de trabalhos acadêmicos**, n. 06 - X Semana de Extensão - XIV Jornada de Iniciação Científica, 2012. Disponível em: < <http://revista.universo.edu.br/index.php?journal=1reta2&page=article&op=viewArticle&path%5B%5D=1126> >. Acesso em: 5 set. 2015.

CAMARGO, Mabilia; NASCIMENTO, Lucimeri; BÜHRER, Viviane, MARTINELLI, Giuliana; BAHLS, Taciana. A Evolução da Área Secretarial às Ciências da Assessoria. **Revista Expectativa**, Volume XIV – nº 14 – 2015. Disponível em: < <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/viewArticle/9355> >. Acesso em: 22 ago. 2015.

CONCEIÇÃO, Luciano Delgado. **Proposta de um planejamento estratégico utilizando a ferramenta Balanced Scorecard em uma empresa de construção civil**. 2015. Disponível em: < http://repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/3162/1/CT_GEOB_XIX_2014_06.pdf > Acesso em> 17 out. 2015.

CONSTRUTORA. **História, Missão e Valores**. [s.n.]. Florianópolis. 2015.

COSTA, Cintia Uehara da; NAKATA, Yuriko Uehara; CALSANI, Juliana Rissi da Silveira. Qualidade no atendimento: A influência do bom atendimento para conquistar os clientes. **Revista Científica Eletrônica UNISEB**, Ribeirão Preto, v.1, n.1, p.54-65, jan./jun.2013. Disponível em: < <http://uniseb.com.br/presencial/revistacientifica/arquivos/4.pdf> > Acesso em: 29 ago. 2015.

DURANTE, Daniela Giareta; FERRO, Andrisa; TRAMONTINA, Caroline; VIEIRA, Gislaíne. O profissional de secretariado executivo e a visão de processos. **Revista Expectativa**. Vol. VI, n. 6, p. 63-79, 2007. Disponível em: < <http://www2.unifap.br/executivo/files/2013/06/1-Compet%C3%A2ncias-profissionais-de-Secretariado-Executivo.pdf> >. Acesso em: 22 ago. 2015.

EXAME. **Construção civil vive crise sem precedentes no Brasil**. 2015. Disponível em: < <http://exame.abril.com.br/revista-exame/edicoes/109202/noticias/a-crise-e-a-crise-da-construcao> >. Acesso em: 24 mar. 2016.

FARIAS, Carlos Alberto de. Como exceder expectativas? **Boletim Eletrônico Semanal Merkatus - Ajudando nossos clientes a atrair clientes, online, 2008**. Disponível em: < http://www.merkatus.com.br/10_boletim/278.htm >. Acesso em: 14 set. 2015

FRANÇA, Sandra Helena Abrahão; DE SIQUEIRA, João Paulo Lara. Varejo virtual: uma nova forma de relacionamento com o consumidor. **RIMAR - Revista Interdisciplinar de Marketing**,



v.2, n.1, p. 19-29, jan. /jun. 2003. Disponível em: <
<http://eduem.uem.br/ojs/index.php/rimar/article/view/26490> >. Acesso em: 14 set. 2015.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo, v. 5, p. 61, 2002.
Disponível em: <
https://professores.faccat.br/moodle/pluginfile.php/13410/mod_resource/content/1/como_elaborar_projeto_de_pesquisa_-_antonio_carlos_gil.pdf >. Acesso em: 15 set. 2015.

LASTA, Adriane; SILVA, Alexandra da. O secretariado executivo e a função de gestão. **Secretariado Executivo em Revist@**, v. 3, n. 1, 2011. Disponível em: <
<http://perguntaserespostas.com.br/seer/index.php/ser/article/download/1761/1170> >. Acesso em: 9 nov. 2015.

LIMA, Telma CS; MIOTO, Regina Célia Tamaso. Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. **Revista Katálisis**, v. 10, n. 1, p. 37-45, 2007. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rk/v10nspe/a0410spe.pdf> >. Acesso em: 16 out. 2015.

MARCONI, Marina de Andrade, LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 6ª ed., 2007. Disponível em: < http://www.labev.uerj.br/textos/tecnicas-pesquisa_pesquisa-bibliografica.pdf >. Acesso em: 2 nov. 2015.

MARTINS, Cibele Barsalini; TERRA, Penha Mendes; MACCARI, Émerson; VICENTE, Ismar. A formação do profissional em secretariado executivo no mercado de trabalho globalizado. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 1, n. 1, p. 69-89, 2010. Disponível em: <
<http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/4/73#.VjKvSPmrTIU> >. Acesso em: 29 out. 2015.

NASCIMENTO, Maricilene do; SILVA, Ramon. O Secretário Executivo como agente facilitador na comunicação interna das organizações. **XVIII CONSEC – Congresso Nacional de Secretariado**, 2012. Disponível em: <
http://www.fenassec.com.br/xviii_consec_2012/artigo_selecionado_osecretario_executivo.pdf >. Acesso em: 22 ago. 2015.

NBR ISO 9001:2008. **ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas**. Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: <
https://intranet.ifs.ifsuldeminas.edu.br/~eder.clementino/GEST%C3%83O%20AMBIENTAL/GERENCIAMENTO%20AMBIENTAL/GERENCIAMENTO%20AMBIENTAL/ABNT_NBR_ISO_9001_2008_2a_Edicao_revisada%5B1%5D.pdf >. Acesso em: 7 set. 2015.

OLIVEIRA, Fabricia Benda de; RAMOS, Klédison Alan; GUIMARÃES, Marianna Abdalla Prata. **Revisão de literatura: pesquisa bibliográfica x pesquisa documental**. Jerônimo Monteiro/ES, 2011. Disponível em: < <http://files.wendelandrade.webnode.com.br/200000168->



aac01abba1/Pesquisa%20bibliogr%C3%A1fica%20versus%20pesquisa%20documental.trabalho.2011.1.doc >. Acesso em: 16 out. 2015.

PEREIRA, Rachel Barreto Garcia. Qualidade no Atendimento: Uma Avaliação Bibliométrica nos Periódicos Científicos Nacionais (1997-2013). **Sempesq**, n. 16, 2014. Disponível em: < <https://eventos.set.edu.br/index.php/sempesq/article/view/132> >. Acesso em: 9 out. 2015.

REZENDE, Isadora da Silva; ARAUJO, Richard Madeiros de. Inovação na construção civil: um estudo descritivo. **Negócios**, v. 1, n. 11, 2015. Disponível em: < <http://revistas.unibrazil.com.br/cadernosnegocios/index.php/negocios/article/view/104> >. Acesso em: 5 set. 2015.

RODRIGUES, William Costa. **Metodologia científica**. São Paulo: Avercamp, v. 90, 2006. Disponível em: < http://pesquisaemeducacaoufrgs.pbworks.com/w/file/64878127/Willian%20Costa%20Rodrigues_metodologia_cientifica.pdf >. Acesso em: 15 set. 2015.

SANTOS, Andréia Felix dos. **A capacitação como instrumento estratégico para atender, encantar e fidelizar clientes**. 2015. Disponível em: < <http://dspace.unesc.net/handle/1/3048> >. Acesso em: 7 set. 2015.

SILVA, Adriane; VOSS, Jilian Cristina. Um estudo sobre a fidelização dos clientes. Santa Catarina: **FATESC-Faculdade de Tecnologia de Santa Catarina**, Artigo, 2011. Disponível em: < http://www.bm.edu.br/fatesc.edu.br/wp-content/blogs.dir/3/files/pdf/tccs/fidelizacao_dos_clientes.pdf >. Acesso em: 7 set. 2015.

SILVA, Carlos Henrique da et al. **Estudo do ciclo de vida das empresas do setor de construção civil de Florianópolis**. 2014. Disponível em: < <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/121698/Economia300150.pdf?sequence=1&isAllowed=y> >. Acesso em: 17 out. 2015.

SILVA, Marcos Antônio da. A Técnica da Observação nas Ciências Humanas. **Educativa**, v. 16, n. 2, p. 413-423, 2013. Disponível em: < <http://habitus.ucg.br/index.php/educativa/article/viewFile/3101/1889> >. Acesso em: 16 out. 2015

TERENCE, Ana Cláudia Fernandes; ESCRIVÃO FILHO, Edmundo. Abordagem quantitativa, qualitativa e a utilização da pesquisa-ação nos estudos organizacionais. **Encontro Nacional de Engenharia de Produção (XXVI ENEGEP)**, Fortaleza, v. 26, 2006. Disponível em: < http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2006_tr540368_8017.pdf >. Acesso em: 15. Set. 2015

VILAÇA, Márcio Luiz Corrêa. Pesquisa e ensino: considerações e reflexões. **Revista e-scrita: Revista do Curso de Letras da UNIABEU**, v. 1, n. 2, p. 59-74, 2010. Disponível em: <



http://www.uniabeu.edu.br/publica/index.php/RE/article/viewFile/26/pdf_23 >. Acesso em: 15 set. 2015.

ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, Mary Jo; GREMLER, Dwayne D. Marketing de Serviços-: A Empresa com Foco no Cliente. **McGraw Hill Brasil**, 6ª Ed., 2014. Disponível em: < <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=kRW5AwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Marketing+de+Servi%C3%A7os+-+6.ed.:+A+Empresa+com+Foco+no+Cliente&ots=cmQ8te8lV4&sig=3AhXOJb5Mui63iQb9MW6LeZHPL4#v=onepage&q=Marketing%20de%20Servi%C3%A7os%20-%206.ed.%3A%20A%20Empresa%20com%20Foco%20no%20Cliente&f=false> >. Acesso em: 17 out. 2015.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso-: Planejamento e Métodos**. Bookman Editora, 2004. Disponível em: < <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=EtOyBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Robert+K.+Yin&ots=-j8hkrEXuz&sig=nFVp-OHJh3lTFFeY4gi3QB5Gfgc#v=onepage&q=Robert%20K.%20Yin&f=false> >. Acesso em: 14 set. 2015.



MERCADO DE TRABALHO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO: UMA ANÁLISE DA CONJUNTURA BRASILEIRA

Marília Gabriela Silva Lobato

Universidade Federal do Amapá, marilia_unifap@hotmail.com

Arley José Silveira da Costa

Universidade Federal Fluminense, Arleyunifap@gmail.com

RESUMO: O aumento no número de vagas das carreiras de ensino superior está atrelado à adequação de tais profissionais ao sistema flexível de capital que busca maior qualificação de mão de obra devido às necessidades do mercado de trabalho. Conjuntura acentuada, principalmente devido ao avanço tecnológico e desenvolvimento econômico das cidades. Essa realidade pode aumentar o número de contratações de profissionais adequados às exigências do mercado. Como questão central da pesquisa questionou-se qual o quantitativo de vagas para profissionais que atuam como Secretários Executivos no Brasil, no intuito de analisar a distribuição de vagas para Secretários Executivos no Brasil a partir da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS). A pesquisa foi quantitativa utilizando os dados derivados da RAIS sobre o número de vagas para Secretários Executivos no país. As análises demonstraram que a carreira de Secretário Executivo cresce sobremaneira, em número de vagas, em todas as regiões do Brasil, sendo mais expressiva em territórios com maior desenvolvimento econômico, como São Paulo, Minas Gerais, Rio Grande do Sul e Rio de Janeiro. Isto pode ser explicado devido o maior número de empresas que contratam profissionais Secretários Executivos para assessorar o ambiente organizacional.

PALAVRAS-CHAVE: Mercado de Trabalho. Secretário Executivo. Profissão

1 INTRODUÇÃO

As mudanças oriundas das transformações no mundo de trabalho alteraram significativamente a forma como cada profissão se representa atualmente. As maiores diferenças se acumularam em profissões que construíram uma dinâmica para se adequar às exigências de mercado.

Realidade consoante com a do profissional que desempenha as funções de Secretário Executivo. Tal profissão vem ganhando espaço no mercado de trabalho, principalmente devido ao processo de qualificação obtido em cursos superiores e de formação continuada.

Dessa forma, como cerne norteador da pesquisa, questionou-se qual o quantitativo de vagas para profissionais que atuam como Secretários Executivos no Brasil, no intuito de analisar a distribuição de vagas para Secretários Executivos no Brasil a partir da Relação Anual de Informações Sociais.

Esse objetivo foi pensado principalmente devido à verificação de recorrentes pesquisas (SABINO, 2006; BRUNO, 2006; ALMEIDA, 2009) sobre o mercado de trabalho deste profissional em diferentes regiões do Brasil. Questão observada durante a pesquisa de dissertação de mestrado da autora, que originou este artigo. Contudo, não se observou uma análise



comparativa entre elas, que oferecesse aos atuais e futuros profissionais de Secretariado Executivo, uma perspectiva abrangente das vagas disponíveis no país.

Nesse sentido, a pesquisa estruturou-se com base em um referencial teórico que abordou o desenvolvimento das atribuições do profissional Secretário Executivo, demonstrando que estão alinhadas às perspectivas do modelo produtivo vigente, que exige multifuncionalidade e flexibilidade na execução das atribuições de qualquer profissional.

A partir desse ponto foram apresentadas as análises da pesquisa derivadas da Relação Anual de Informações Sociais, coletadas no período 2003-2013. Tais discussões demonstraram que a carreira de Secretário Executivo cresce, sobremaneira, em número de vagas, em todas as regiões do Brasil, sendo mais expressiva em territórios com maior desenvolvimento econômico, como São Paulo e Rio de Janeiro.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

As transformações pelas quais a profissão de secretariado foi submetida foram ampliadas quando houve o surgimento das primeiras teorias administrativas, que desenvolveram as bases da estrutura empresarial moderna. Neste contexto, os estudos de Alfred Marshall (1982 *apud* SABINO; MARCHELLI, 2009, p.10), contribuíram para esta nova concepção que “considera mais cuidadosamente as diversas funções que os homens de negócio desempenham e a maneira pela qual essas funções são distribuídas entre os dirigentes de uma grande empresa”. Assim, no cotidiano de atividades das empresas, foi possível ampliar as atribuições de tarefas rotineiras dos secretários, caracterizando o profissional como membro de apoio e ação do Executivo.

Antes do advento das ferramentas tecnológicas, o profissional de Secretariado dedicava grande parte de seu tempo a tarefas rotineiras como: “atendimento telefônico, anotação de recados, organização de arquivos, atualização e controle de agendas, isto é, realizava atividades repetitivas que refletiam em seu perfil de meramente executor de ordens” (BRUNO, 2006, p. 17). Em decorrência do crescimento da informatização, iniciou-se o discurso da extinção da profissão de Secretário. Entretanto, com o auxílio de novas ferramentas, foi possível a automatização do trabalho secretarial, e o profissional se reinventou passando a executar atividades de assessoramento e assumindo responsabilidades do departamento ou da organização a que tais profissionais estavam ligados.

As mudanças no mundo do trabalho, crises do sistema capitalista, mudanças nos sistemas produtivos globais, geraram diferentes níveis de competitividade em profissionais de diversas áreas. O uso da informatização cresceu rapidamente fomentando ameaças, crises e até mesmo extinção de algumas profissões, mas também trouxe oportunidades, surgimento de novas áreas de atuação e tecnologias cada vez mais avançadas. Foi possível observar a criação de novos empregos para atender as necessidades emergentes do mercado de trabalho (SEILBLITZ, 1999).

Transformações no atual sistema produtivo, aumentando a competitividade em diferentes níveis, fez surgir profissionais que possuem um nível de qualificação diferenciada em relação à dinâmica especializada e rígida do sistema fordista. As exigências de sujeitos que se adéquam ao modelo flexível do capital, com características multifuncionais foi preponderante para o aparecimento do Secretário Executivo, inicialmente somente como ocupação. Porém, a partir da

regulamentação da profissão com base na referida lei 7.377 de 1985, estabeleceu que, para exercer a profissão de Secretário Executivo, é necessário que o profissional seja diplomado no ensino superior. Além disso, precisa desenvolver o saber secretarial, além do conhecimento técnico e operacional. No quadro abaixo, podem ser observadas algumas atribuições estabelecidas em lei para o técnico em secretariado e o Secretário Executivo.

Quadro 1- Atribuições do profissional de Secretariado.

TÉCNICO EM SECRETARIADO	SECRETÁRIO EXECUTIVO
Manutenção dos arquivos de secretaria.	Planejamento, organização e direção de serviços de secretaria.
Recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.	Assessoramento direto a executivos.
Registro e distribuição da correspondência.	Orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia.
Redação de documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro.	Redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro.
	Conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro
	Versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa.

Fonte: Brasil (1985), com adaptação da autora.

De acordo com as legislações que regulamentaram o exercício da profissão observam-se algumas funções adicionais no que tange às atividades desempenhadas, principalmente no que se refere ao assessoramento e gerenciamento dos serviços de secretaria quando se compara o técnico em secretariado com as do Secretário Executivo.

Sabino e Marchelli (2009) afirmam que o Secretário Executivo atua como assessor pessoal dos líderes de empresas ou em quaisquer outras formas de organização, utilizando-se da ciência administrativa com caráter interdisciplinar para o desempenho de suas atividades. Nesse sentido, pode-se afirmar que o secretário Executivo é um profissional multifacetado, devendo desenvolver conhecimentos que não sejam restritos a atividades técnicas, mas que construa saberes estratégicos para agir como cogestor, empreendedor e consultor (TERRA; UCHIMURA; SCOPINHO, 2012) em diferentes ambientes laborais.

Algumas singularidades entre a formação do profissional técnico e do bacharel em secretariado situam-se na complexidade de suas atribuições. O primeiro executa ações operacionais na redação e organização de documentos, sendo necessária formação de nível médio. O segundo apresenta saberes estratégicos para facilitar a tomada de decisão, desde reorganização de modelos na gestão documental até a cogestão dos locais onde atua com intuito de gerenciar a equipe de secretaria no cumprimento efetivo das demandas organizacionais (HOLLER, 2006; FERREIRA, 2011; OLIVEIRA, ALMEIDA, 2013). Estas últimas características foram sendo construídas durante o movimento histórico da profissão, devido aos desdobramentos da dinâmica de mercado.

A própria lei de regulamentação da profissão é expressão dessas mudanças, uma vez que apresenta o Secretário Executivo como um profissional de atribuições que podem ser aplicadas em diferentes funções, entre elas: planejamento, organização, direção e coleta de informações



para a consecução de objetivos e metas da empresa, devendo possuir formação de ensino superior (BRASIL, 1985). Sendo a interface entre o administrador e o mundo organizacional, o profissional de Secretariado, deve efetuar a triagem dos processos administrativos, assim como, definir prioridades com o objetivo de facilitar e viabilizar as relações interpessoais (BRUNO, 2006). Nesse sentido,

o Bacharel em Secretariado Executivo deve apresentar sólida formação geral e humanística com capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada, ser apto para o domínio em outros ramos do saber, desenvolvendo postura reflexiva e crítica que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas, com observância dos níveis graduais de tomada de decisão (BRASIL, 2005, p. 79).

Esta reconfiguração da área de secretariado executivo, que caracteriza o profissional como um assessor e amplia suas atribuições no processo de tomada de decisões gerenciais, pode ter aberto novos espaços e incentivando o aumento do quantitativo do emprego formal para a profissão.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa apresentou uma conotação quantitativa com o intuito de analisar a distribuição de vagas para Secretários Executivos no Brasil a partir da Relação Anual de Informações Sociais. As informações foram relacionadas com dados oficiais da (RAIS) no período de 2003 a 2013, por representar uma década de dados registrados sobre o mercado de trabalho do secretário executivo.

O ano de 2014 não foi utilizado por não estar disponível para acesso aos usuários, no início de 2015, momento em que o levantamento dos dados foi finalizado. Com esses dados, foi possível a análise sobre as Unidades da Federação do Brasil. Aliado a isso, foram utilizados dados do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) sobre a geração de empregos no Brasil. As informações coletadas foram do Radar/IPEA do período de 2009 a 2012, por retratar a realidade recente sobre a evolução dos postos de trabalho para secretário executivo no país.

Para fundamentar as discussões deste artigo diferentes autores (SABINO, 2006; BRUNO, 2006; SABINO, MARCHELLI, 2009; TERRA, UCHIMURA, SCOPINHO, 2012;) da área de secretariado foram utilizados para embasar as análises. Tais pesquisas auxiliaram na compreensão sobre o avanço da carreira de Secretário Executivo no Brasil, por demonstrarem o desenvolvimento da profissão no cenário contemporâneo.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Uma análise mais abrangente dos últimos 10 anos (2003/2013), expressa na tabela 1, indica um crescimento de mais de 70.000 vagas por todo o Brasil para Secretários Executivos (ampliação de 76%) e um aumento de mais de 200% de vagas se for apontada apenas a região norte do país. As demais regiões apresentam aumentos significativos quando analisado as percentagens, mas principalmente em referências aos dados absolutos.

Tabela 1 – Evolução do número de vagas para secretários executivos empregados formalmente no Brasil (2003 – 2013)

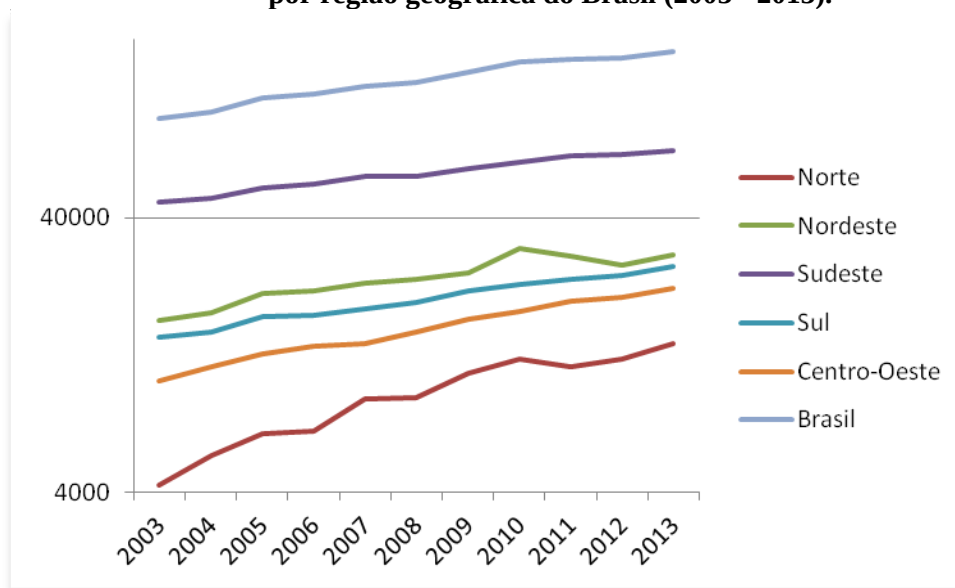
Ano	Norte	Nordeste	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Brasil
2003	4256	16959	45900	14746	10165	92026
2004	5464	17949	46970	15392	11471	97246
2005	6533	21184	51540	17449	12803	109473
2006	6701	21699	53348	17749	13644	113141
2007	8769	23050	56588	18613	13952	120972
2008	8843	23974	56486	19616	15343	124262
2009	10846	25225	60822	21662	17159	135714
2010	12237	30801	63633	22926	18283	147880
2011	11470	28954	67319	24004	19872	151619
2012	12269	26893	68159	24692	20568	152581
2013	13931	29465	70367	26501	22044	162308
Crescimento 2003/2013 (%)	9675	12506	24467	11755	11879	70282
	227%	73,8%	53%	80%	117%	76%

Fonte: Extraído de Lobato 2015, com adaptações dos autores.

O aumento significativo tanto em percentagens quanto em números reais do crescimento das vagas para Secretários Executivos é visível em todas as regiões do Brasil, conforme gráfico 1. Isto reforça que a ocupação¹ de Secretário Executivo está em plena expansão, principalmente se comparada com outras ocupações, como arquitetos, médicos clínicos, engenheiros de produção, entre outros, quanto à oferta de postos de trabalho que foram gerados no Brasil no período de 2009-2012. A ampliação de 14.017 vagas fez com que o secretariado executivo, representasse o quarto lugar dentre as profissões que mais apresentaram crescimento ocupacional no Brasil no período investigado (NASCIMENTO; MACIENTE; ASSIS, 2013).

¹ Neste tópico utiliza-se o termo ocupação e não profissão por representar a nomenclatura utilizada pela Classificação Brasileira de Ocupações, sendo que é a mesma definição utilizada pelo Cadastro Geral de Empregados e Desempregado (CAGED) e Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), quando elaboraram o levantamento das carreiras de ensino superior que mais geraram postos de trabalho no período de 2009-2012.

Gráfico 01- Crescimento da ocupação de Secretário Executivo por região geográfica do Brasil (2003 - 2013).



Fonte: Extraído de Lobato 2015.

Duas questões podem ser apontadas como prováveis explicações para esse aumento significativo. A primeira refere-se à necessidade da contratação de profissionais que busquem se adequar ao sistema flexível de geração de lucros para as empresas. Nessa ótica, a ocupação de Secretário Executivo requer funções que envolvam multifuncionalidade no assessoramento de diversas atividades e setores organizacionais, ações que se encaixam diante da flexibilidade exigida pelo mercado para acumulação de capitais nas empresas. Tais características foram se inserindo no currículo para formação do Secretário Executivo em diferentes níveis, desde a graduação a pós-graduação.

A segunda questão sobre o crescimento ocupacional do Secretário Executivo envolve uma reflexão sobre a nomenclatura que a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) utiliza quando se trata das carreiras de ensino superior. A CBO é uma classificação ocupacional e não difere as carreiras quanto à formação educacional por meio do diploma. Dessa forma, não é possível afirmar que o avanço das ocupações de Secretário Executivo envolva somente profissionais formados na área, pois é possível que indivíduos com outras graduações estejam ocupando alguns postos de trabalho.

A CBO exemplifica a questão mencionando que o sujeito formado em engenharia que ocupa a função de analista financeiro, não se enquadrará como engenheiro e, sim, como analista financeiro, tendo em vista a nomenclatura de sua ocupação envolver a descrição das atividades que desempenha. (BRASIL/CBO, 2010).

Para compreender o avanço dos postos de trabalho de Secretário Executivo no Brasil é relevante trazer discussões sobre as especificidades das regiões que se destacaram nesse contexto. Somente na região Norte triplicou a quantidade de Secretários Executivos que estão no mercado de trabalho formal entre 2003 e 2013. Fato que pode ser explicado pelo desenvolvimento econômico tardio do Norte do país, em comparação com a região Sul e Sudeste, por exemplo.

Porém, a região que teve maior crescimento de contratação em números absolutos foi o Sudeste do Brasil, com 24.467, distribuídos entre os municípios que compõem a região (ver tabela 1). Questão que pode ser explicada por apresentar o maior parque industrial do país. A condição econômica e o tipo de desenvolvimento do sudeste brasileiro interferem na oferta de vagas para Secretários Executivos. A exemplo de São Paulo, que apresenta uma intensa oferta de vagas para profissionais de secretariado, principalmente por causa das características econômicas do Estado (CIELO; SCHMIDT; WENNIGKAMP, 2014).

Nesse sentido, é possível inferir que regiões mais desenvolvidas tendem a proporcionar mercado de trabalho mais amplo para profissionais Secretários Executivos. Um dos motivos é a quantidade maior de empresas de médio e grande porte, representada na tabela 2, a seguir.

Tabela 2 - Quantidade de estabelecimento por faixa de emprego registrada de acordo com o porte das empresas por estado brasileiro (2013)².

	Número de empregados							%
UF/BRASIL	De 20 a 49	De 50 a 99	De 100 a 249	De 250 a 499	De 500 a 999	1000 ou Mais	Total	
NORTE								
Rondônia	1435	353	203	86	36	22	2135	0,68%
Acre	468	128	97	39	20	10	762	0,24%
Amazonas	1909	689	448	186	130	80	3442	1,10%
Roraima	269	76	58	28	13	5	449	0,14%
Pará	3824	1052	660	262	171	143	6112	1,96%
Amapá	434	131	107	32	14	8	726	0,23%
Tocantins	899	273	209	70	30	14	1495	0,48%
NORDESTE								
Maranhão	2330	673	448	209	145	80	3885	1,25%
Piauí	1398	501	397	162	46	37	2541	0,81%
Ceará	5335	1800	1007	323	185	195	8845	2,84%
Rio Grande do Norte	2427	649	368	214	79	50	3787	1,21%
Paraíba	2013	653	338	235	103	52	3394	1,09%
Pernambuco	6511	2007	1095	419	236	195	10463	3,37%
Alagoas	1553	471	287	108	78	75	2572	0,82%
Sergipe	1417	477	287	137	72	37	2427	0,78%
Bahia	8381	2480	1409	553	393	253	13469	4,33%
SUDESTE								
Minas Gerais	20427	5941	3361	1283	557	394	31963	10,29%
Espírito Santo	4237	1201	645	221	115	76	6495	2,09%

² Para construção da tabela retirou-se o quantitativo de empresas que declararam possuir até 19 empregados e utilizou-se como classificação do porte das empresas os critérios definidos pelo SEBRAE para a Indústria, uma vez que o mesmo usa o número de empregados do IBGE. Dessa forma, as pequenas empresas compreendem de 20 a 99 empregados, as médias empresas de 100 a 499 e as de grande porte de 500 empregados ou mais (SEBRAE, 2014).

Rio de Janeiro	19048	5637	3085	1010	551	433	29764	9,57%
São Paulo	58447	18634	10619	3495	1562	1205	93962	30,26%
SUL								
Paraná	13462	3833	2099	800	300	238	20732	6,67%
Santa Catarina	10193	2840	1642	523	249	157	15604	5,02%
Rio Grande do Sul	13465	3810	2230	709	355	240	20809	6,70%
CENTRO-OESTE								
Mato Grosso do Sul	2481	645	373	143	92	57	3791	1,22%
Mato Grosso	3715	982	528	198	93	46	5562	1,79%
Goiás	5890	1746	977	360	166	129	9268	2,98%
Distrito Federal	3697	1124	702	212	117	141	5993	1,93%
Total	195665	58806	33679	12017	5908	4372	310447	

Fonte: Extraído de Lobato (2015)

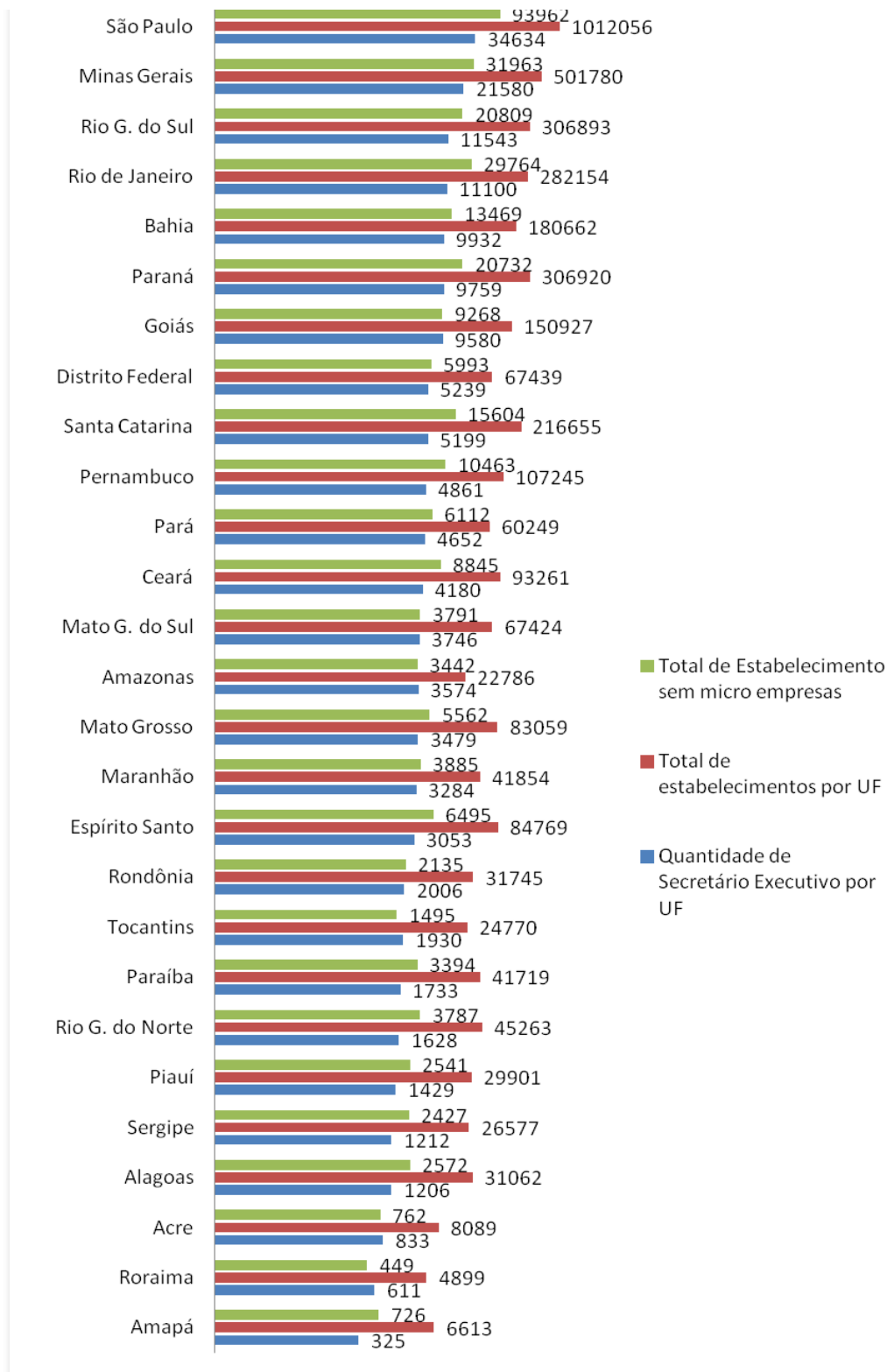
Na tabela 2, observa-se que a concentração do maior número de estabelecimentos empresariais está na região Sudeste, cerca de 52,21% do total de empresas que tiveram trabalhadores com vínculos empregatícios registrados no Rais (2013), seguidos das regiões Sul (18,39%) e Nordeste (16,50%). Quando se analisa os estados das regiões citadas, observa-se que algumas unidades da federação se destacam como São Paulo, Minas Gerais e Rio de Janeiro que juntas representam 50,12% das empresas de pequeno, médio e grande porte do Brasil. No sul do país a concentração permanece nos estados do Paraná e Rio grande do Sul, com um percentual de 13,37%. No Nordeste, os estados com maior números de estabelecimentos desse tipo são Bahia e Pernambuco, compreendendo 8,10% de todo país.

No Norte do Brasil, cinco estados apresentam as menores concentrações de empresas, respectivamente, Rondônia, Tocantins, Acre, Amapá e Roraima. Pará e o Amazonas são as duas unidades da federação do Norte do país, que apresentam as maiores percentagens nesse quesito. Talvez porque esses últimos tenham construído uma política que desenvolvam as potencialidades locais para o empresariado. Diferente do Amapá e de Roraima, que além de possuir a peculiaridade de serem estados recém-criados (somente a partir da constituição de 1988), apresentam reduzida arrecadação tributária, permanecendo atrelados ao recebimento de receitas federais para conseguir gerenciamento de suas economias locais (CHELALA, 2008).

Em linhas gerais, relacionando os dados da tabela 2 com os da tabela 1 (números de Secretários Executivos formalmente empregados no Brasil) pode-se perceber que nas regiões em que a quantidade de estabelecimentos empresariais é maior, o número de vagas para Secretários Executivos também cresce, como demonstrado no Gráfico 2. Uma provável explicação seria a dinâmica empresarial descentralizada e com uma quantidade extensa de empregados, que carecem de um fluxo de informações e gerenciamento secretarial efetivo para facilitar a tomada das decisões organizacionais.

Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.

Gráfico 2 - Quantidade de vagas de Secretário Executivo por quantidade de estabelecimento no Brasil (2013)



Fonte: Extraído de Lobato (2015).

No gráfico 2, observa-se uma correlação entre a quantidade de vagas de Secretários Executivos em comparação com os números de estabelecimentos total, com e sem micro empresas. Dessa forma, estados que possuem uma dinâmica produtiva favorável a implantação de empresas, o mercado de trabalho parece abrir mais vagas para a contratação de Secretários Executivos. Isto pode ser reflexo do próprio perfil laboral do Secretário Executivo, uma vez que sua formação é orientada pelas Diretrizes Curriculares Nacionais em direção a um conjunto de habilidades operacionais e estratégicas para atuação no ambiente administrativo público e privado (BRASIL, 2005). Sendo assim, quanto maior a quantidade de estabelecimentos que requerem a habilidades e conhecimentos no processo de assessoramento e gerenciamento de processos e pessoas, maior será a quantidade de vagas para profissionais da área secretarial.

É necessário frisar que a correlação percebida entre os estados, apresenta singularidades quando feitas comparações entre as regiões do Brasil. A região Norte, por exemplo, mesmo apresentando um crescimento exponencial nas vagas para Secretário Executivo, concentram estes postos de trabalho principalmente nas capitais, com o maior desenvolvimento industrial e econômico entre as cidades de seu Estado. Isto provavelmente reflita no fato de que o Norte do país represente a menor quantidade em vagas absolutas quando comparada com as demais. Nesse caso, o desenvolvimento econômico de cada estado influencia nas vagas disponíveis no mercado de trabalho.

Exemplo dessa condição é o aumento do número de vagas para Secretários Executivos nas capitais dos Estados do Acre, Amazonas e Roraima. Nesses locais mais de 90% das ocupações concentram-se nas capitais. Em Macapá, a concentração chega a 85,84%, conforme tabela 3. A partir desses dados, pode-se inferir que em Estados ou cidades com menor desenvolvimento econômico, fato que implica na implantação de grandes empresas, a contratação de Secretários Executivos é menor.

Tabela 3 - Quantidade de Secretários Executivos (SE) nas capitais das UF do Brasil (2013)

Capitais do Brasil	Total por Estado	Quant. de SE em 2013	% total de SE por capital em relação a UF
NORTE			
Porto Velho – RO	2006	708	35,29%
Rio Branco – AC	833	783	93,99%
Manaus – AM	3574	3332	93,22%
Boa Vista – RR	611	584	95,58%
Belém – PA	4652	1534	33%
Macapá – AP	325	279	85,84%
Palmas – TO	1930	552	28,60%
NORDESTE			
São Luiz – MA	3284	1376	41,90%
Terezina – PI	1429	580	40,58%
Fortaleza – CE	4180	1723	41,22%
Natal – RN	1628	781	47,97%
João Pessoa – PB	1733	629	36,29%

Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.

Recife – PE	4861	1799	37,00%
Maceió – AL	1206	658	54,56%
Aracaju – SE	1212	616	50,82%
Salvador – BA	9932	4895	49,28%
SUDESTE			
Belo Horizonte – MG	21580	4578	21,21%
Vitória – ES	3053	1208	39,56%
Rio de Janeiro - RJ	11100	6621	59,64%
São Paulo - SP	34634	14116	40,75%
SUL			
Curitiba – PR	9759	3634	37,23%
Florianópolis - SC	5199	458	8,80%
Porto Alegre - RS	11543	3191	27,64%
CENTRO-OESTE			
Campo Grande – MS	3746	1377	36,75%
Cuiabá – MT	3479	1003	28,83%
Goiânia – GO	9580	3089	32,24%
Brasília – DF	5239	5239	100%
TOTAL	162308		

Fonte: Extraído de Lobato (2015)

Um dos fatores que influencia na oferta de vagas para Secretários Executivos pode ser explicado pelo desenvolvimento econômico desses estados estarem atrelados a suas capitais. Isto faz com que os demais municípios permaneçam em uma condição pouco atrativa para a implantação de empresas que possuem certo porte econômico e, assim, necessitem de assessores executivos. Diferente de Estados como Minas Gerais, São Paulo, Rio de Janeiro, Rio grande de Sul, onde não se observou concentração de vagas para Secretários Executivos somente nas capitais, fato que indica maior distribuição de tais vagas entre as cidades dos interiores desses estados. Em termos de região geográfica os postos de trabalho para Secretários Executivos concentraram-se no ano 2013, respectivamente nas regiões Sudeste (43,35%), Nordeste (18,15%), Sul (16,32%), Centro-Oeste (13,58%) e Norte, (8,58%) (RAIS, 2013).

A concentração de vagas absolutas para profissão de secretariado, no período de 2009-2012 situou-se nos Estados de São Paulo, Minas Gerais, Goiás, Rio Grande do Sul, Paraná, Pernambuco e Ceará (NASCIMENTO; MACIENTE; ASSIS (2013). Este dois últimos apresentam as menores concentrações de vagas entre os Estados com maior percentual de ocupação para a área de Secretariado Executivo. Há maior disparidade em relação à distribuição dessas vagas quando se verifica a proporção pelo número de habitantes em cada unidade da federação. Neste ranking os Estados que possuem a maior quantidade de Secretários Executivos proporcionalmente por habitante são Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Goiás, Minas Gerais e Roraima (RAIS, 2013)..



Parte significativa dos postos de trabalho investigados foi criada em Estados que possuem grande quantitativo populacional e maior dinamismo econômico, como os Estados de São Paulo, Minas Gerais, Rio Grande do Sul e Rio de Janeiro (BRASIL/CBO, 2010).

É relevante averiguar a realidade sobre o mercado de trabalho da classe dos Secretários Executivos no Brasil, maiores investigações sobre as condições econômicas, sociais e históricas dos Estados com maior ou menor oferta de vagas, no intuito de verificar as similaridades entre os territórios e justificativas sobre a baixa oferta de vagas em outras unidades da federação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme identificado nesta pesquisa, realidades distintas geram possibilidades de inserção laboral também diferentes e, portanto, é necessário a emergência de estudos que possam compreender a diversidade de determinantes que interferem nas vagas disponíveis no mercado de trabalho para o Secretário Executivo.

Neste estudo, foi possível analisar a distribuição de vagas para Secretários Executivos no Brasil a partir da Relação Anual de Informações Sociais. Constatou-se que a carreira de ensino superior para Secretários Executivos cresceu exponencialmente em todas as regiões do país, mas se acentua em estados mais desenvolvidos, como São Paulo, Minas Gerais, Rio Grande do Sul e Rio de Janeiro.

Essa realidade pode ter ocorrido em decorrência do elevado número de empresas que contratam profissionais para assessorar o ambiente organizacional de maneira dinâmica e proativa. Em cidades com crescimento econômico insuficiente é comum observar empresas gerenciando seus negócios com base em uma política de nepotismo.

Além disso, as cidades com maior número de Secretários Executivos são territórios com expressivo desenvolvimento econômico, fato que demonstra que maior investimento econômico gera postos de trabalhos para carreiras que estejam atreladas ao modelo de mercado vigente.

Atuar pela ampliação da inserção dos secretários executivos nos postos de trabalho do Brasil pode instigar a reflexão sobre a implantação de empresas nas diferentes localidades que favoreçam o desenvolvimento local.

Contudo é necessário que haja contínua luta de classe para que os postos de trabalhos gerados para a carreira de Secretário Executivo sejam exercidos por profissionais formados na área. É relevante, nesse contexto, intenso combate sindical a política de contratação como cargo de confiança, uma vez que profissionais pouco qualificados e sem formação no campo secretarial ainda podem ocupar vagas de Secretários Executivos.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, R. de. **A construção da identidade do ser profissional secretário na Região do Grande ABC**. 2009. 206f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Metodista de São Paulo. Faculdade de Administração e Economia. São Bernardo do Campo, 2009.

BRASIL. **Lei n. 7.377**, 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências. Brasília, DF, 1985.



Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7377consol.htm>. Acesso em: 20 jan. 2014.

_____. Câmara de Educação Superior. **Resolução n. 3**, de 23 de junho de 2005. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o Curso de Graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 2005, n. 121. Seção 1, p. 79-80.

_____. Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)**: Código, título e descrições. Brasília, DF, 2010.
BRASIL. Portal E-MEC. **Instituições de Educação Superior e cursos cadastrados**. Disponível em: <<http://emec.mec.gov.br/emec/consulta-cadastro>>. Acesso em: 13 dez. 2014.

BRUNO, I. M. **O poder de influência do profissional de Secretariado no processo decisório das organizações**. 2006. 137 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 2006.

CHELALA, C. A. **A magnitude do Estado na socioeconomia amapaense**. Macapá: UNIFAP, 2008.

CIELO, I. D.; SCHMIDT, C. M.; WENNIGKAMP, K. R. Cenário do secretariado executivo no Brasil. In: VIEIRA, A. M. da S.; SILVA, A. C. B. R. (Org.). **Livro de atas do IX Congresso Internacional de Formação para Assistentes de Direção**. Porto-Portugal: Conselho Profissional de Secretariado, 2014. ISBN 978-989-97876.

FERREIRA, F. D. **A atuação do secretário executivo no setor Público: o caso da Universidade Federal do Ceará**. 2011. 116 f. Dissertação (Mestrado Profissional em políticas públicas e gestão da educação superior) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2011.

HOLLER, P. A. F. A natureza do conhecimento em secretariado executivo. **Revista Expectativa**, v. 5, n. 5, p. 139-145, 2006.

Lobato, M. G. S.. **Mercado de trabalho e empregabilidade sob a lógica do capital: Representações sociais do Secretário Executivo no Amapá (1998-2011)**. 2015. 122f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Regional), Universidade Federal do Amapá, Macapá, 2015. Disponível em: <<http://www2.unifap.br/ppgmdr/dissertacoes-2/>>. Acesso em: 10 abril. 2016.

NASCIMENTO, P. A. M. M.; MACIENTE, A. N.; ASSIS, L. R. S. de. As ocupações de nível superior que mais geraram empregos entre 2009 e 2012. Resumo técnico. **Radar: tecnologia, produção e comércio exterior 2009-2012**, n. 1. Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), 2013.



OLIVEIRA, I. de O.; ALMEIDA, K. F. de. O perfil do Secretário Executivo na gestão da Universidade Federal do Ceará. **Revista Magistro**, n. 7. n.1, 2013.

RELAÇÃO ANUAL DE INFORMAÇÕES SOCIAIS (RAIS). Disponível em:
< bi.mte.gov.br/bgcaged/caged_rais_vinculo_id/caged_rais_vinculo_basico_tab.php>. Acesso em: 5 jan. 2015.

SABINO, R. F. **A profissão de secretário executivo no Brasil**: políticas para formação e emprego. 2006. 213 f. Dissertação (Mestrado em Educação, Administração e Comunicação) – Universidade São Marcos, São Paulo, 2006.

_____; MARCHELLI, P. S. O debate teórico-metodológico no campo do secretariado: pluralismos e singularidades. **Cadernos EBAPE**. Rio de Janeiro, v. 7, n. 4, dez. 2009.

SEBRAE. **CrITÉrios de Classificação de Empresas: EI – ME – EPP**. Disponível em:
<<http://www.sebrae-sc.com.br/leis/default.asp?vcdtexto=4154>>. Acesso em: 14 jan. 2014.

SEIBLITZ, V. M. de L. e. **Super Secretária**: o guia para a profissional que quer vencer na vida. São Paulo: Nobel, 1999.

TERRA, E. F.; UCHIMURA, J.; SCOPINHO, R. A. A exposição de estereótipos do secretário executivo veiculados pela mídia. **Linguagem Acadêmica**, Batatais, v. 2, n. 1, p. 73-91, jan./jun. 2012.



O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO E O DESVIO DE FUNÇÃO

Ana Cristina Brandão Ribeiro Silva

Faculdade Horizonte, anacbrs@yahoo.com.br

Elza Paula Pinheiro da Costa

Faculdade Alvorada, elza.s.executiva@gmail.com

RESUMO: Partindo do pressuposto de que o profissional permite o desvio de sua função por receio de perder o cargo para outro, que aceite fazê-lo dentro das atribuições estipuladas pela empresa, o objetivo principal deste trabalho é apresentar suas causas e consequências para o secretário executivo. Para tanto, fez-se necessário identificar as suas atribuições e competências conforme a legislação; caracterizar o que é desvio de função; mostrar a importância da gestão por competência na organização; analisar as consequências e problemas que poderão ocorrer; e apresentar como deve proceder diante de tal situação. Para atingir os objetivos, foram realizadas pesquisa do tipo bibliográfica e de campo, com abordagem qualitativa e quantitativa, com a aplicação de questionários para os profissionais formados na área de secretariado executivo. A partir deste estudo, pode-se afirmar que o profissional tem sofrido com situações desta natureza. Entretanto, alguns não sabem que estão sendo vítimas dessa ação, seja por desconhecimento de suas competências e atribuições legais e, ainda, por receio de perder o emprego.

PALAVRAS-CHAVE: Atribuições. Competências. Desvio.

1 INTRODUÇÃO

O profissional de secretariado executivo, investido em funções de maior responsabilidade, tornou-se "cogestor do gestor", um assessor qualificado. Diante disso, foi reconhecido pela sua grande competência gerencial com a capacidade de poder substituir seu chefe no seu impedimento. Esta competência denominada como individual, promove o destaque dos profissionais. Por sua vez, Dutra (2004, p.26), explica que “[...] as competências individuais nas organizações se caracterizam pela excelência operacional, naturalmente a pessoa deve atender a um conjunto específico de exigências.”

Durante e Fávero (2009, p. 25), ressaltam que “as organizações demandam profissionais que desempenhem um papel fundamental de assessoria no contexto organizacional, tendo a responsabilidade de participar do gerenciamento de informações, documentos e pessoas (...)”. Portanto, confirma-se que as dimensões atribuídas a esse profissional têm no seu bojo os níveis organizacionais: estratégico e tático. Porém, percebe-se uma deturpação das suas funções, pois, percebe-se a ocorrência do desvio de função. Tema que merece atenção das empresas.

Acredita-se que o desvio ocorre, principalmente, em pequenas e médias empresas, que orientam a prática de rotinas de recepção e serviços particulares de sua chefia. Segundo Natalense (1998) fica claro que administrar a vida particular e familiar dos executivos se transformou em uma obrigação do secretário, apresentando assim, uma incoerência em relação às atividades inerentes a sua formação acadêmica. Diante disso, observa-se uma prática habitual dessa situação, a qual poderá incidir em consequências tais como: descontentamento daqueles que, almejam além do reconhecimento da sua formação, *status* diferenciado e salários compatíveis.

É relevante destacar que as posições contrárias ao desenvolvimento das atividades supracitadas, resultam em demissão. Por outro lado, compreende-se que a aceitação dessa situação ocorre por receio de perder o cargo para outro que aceite fazê-lo.

O secretário executivo tem um papel fundamental nas organizações para o alcance dos objetivos organizacionais. Partindo-se deste princípio, suas funções não podem estar limitadas aos serviços operacionais e particulares, pois não são inerentes à sua formação acadêmica.

Neste aspecto, compreende-se a importância desta pesquisa para a área, pois estudos dessa natureza podem contribuir, uma vez que apresentam aspectos da formação e da capacitação do profissional, bem como ressaltam que o estigma de “faz tudo” e ou “quebra-galho” é prejudicial para o desenvolvimento do indivíduo, elementos estes fundamentais para que ideias futuras possam ser construídas sobre o aperfeiçoamento da posição secretarial no mercado de trabalho.

Diante disso, o objetivo principal desta pesquisa é apresentar as causas e consequências do desvio de função para o secretário executivo. Além disso, busca-se caracterizá-lo, mostrar a importância da gestão por competência na organização, identificar as atribuições e competências do secretário executivo conforme a legislação, analisar as consequências e problemas, e apresentar como o profissional deve proceder diante de tal situação.

A seguir, serão apresentadas cinco vertentes estruturadas do referencial teórico: a) Caracterização do desvio de função, Aurélio (2001) Balthazar (2011) e Natalense (1998); b) A importância da gestão por competência na organização, por Mussak (2010), Gil (2007); c) Atribuições e competências do secretário executivo conforme a legislação e Durante e Fávero (2009); d) Análise das consequências e problemas sob a perspectiva da motivação, conforme Gil (2007); e) Posição do profissional diante do desvio de sua função, sendo apontados os seus direitos em conformidade com a legislação.

A metodologia utilizada foi abordagem qualitativa e quantitativa; métodos de investigação descritivos e exploratórios e levantamento bibliográfico, com o intuito de descobrir o percentual de profissionais secretários executivos desviados da função; as causas; e se eles têm conhecimento sobre desvio de função, suas reais atribuições e competências. Em seguida, serão apresentados os instrumentos e procedimentos aplicados na pesquisa da coleta de dados e análise dos resultados. Por fim, as considerações finais e as referências bibliográficas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Atribuições e Competências do Secretário Executivo Conforme a Legislação

O trabalho do secretário mudou com o decorrer do tempo, se antes precisava exercer atividades operacionais, hoje assume uma posição estratégica e tática com maior autonomia e independência, tomando decisões. Outro aspecto que também modificou foi a divisão entre secretário júnior (iniciante), pleno (meio de carreira) e sênior (executivo) registrada na CBO – Classificação Brasileira de Ocupações.

A partir de uma retrospectiva no tempo, observa-se que nas décadas de 60 e 70 houve a expansão da profissão, mas somente a partir dos anos 80 a categoria conseguiu ter a



regulamentação da profissão de secretário executivo com a assinatura da lei nº 7.377, de 30/09/1985 complementada pela Lei 9.261 de 10/01/96.

Com o avanço e abertura de novas tecnologias, a atualização profissional passou a ser uma necessidade e não apenas uma opção, impulsionado um padrão para ser diferencial no mercado. Diante disso, será necessário estar atualizado, caso contrário não há como manter a empregabilidade e a qualidade no desempenho da profissão.

Diante dessa evolução a empresa busca uma sintonia com o mercado, crescendo e inovando, e consequentemente seus secretários, obrigatoriamente devem seguir a mesma direção. Em suma, o profissional precisa ser inovador com capacidade de gestão, coordenação, administração de pessoas, recursos e informações. Assim, é imprescindível, que fiquem antenados às novas demandas, e as empresas sejam mais rigorosas no processo de contratação, ao exigir a qualificação das competências.

Mussak (2010) considera que as competências são encontradas tanto nas pessoas como nas organizações. Sendo assim, torna-se imperioso o aproveitamento delas para a atuação do profissional, caso contrário, as lacunas poderão ocasionar prejuízos à organização com o desvio de função. Durante e Fávero (2009, p. 25) afirmam que na “(...) era da globalização o secretário passa a ter várias atribuições no cenário competitivo das organizações”. Por outro lado, as competências profissionais do secretariado executivo têm dimensões citadas na Resolução nº 3 de 2005, tais como: Assessoria, Consultoria, Gestão e Empreendedorismo, as quais são contempladas na Diretriz Curricular do Curso de Secretariado Executivo, por meio do Conselho Nacional de Educação, Conselho Superior de Educação e Ministério da Educação e Cultura.

Assim, considerando as dimensões supracitadas infere-se que devido a posição do executivo no topo do sistema hierárquico, ele se torna o centro das decisões, e por sua vez, precisa de um cogestor, evidenciando-se nesta posição o secretário executivo. Assim, levando-se em consideração Macedo (2009) ao compreender que as atribuições dos gestores misturam-se as dos seus assessores, as quais são movidas a planejamento, análise, métodos específicos e apresentam competências de gestão “(...) atuando como assessor tem como funções básicas, o planejamento estratégico, a fim de estabelecer metas e um cronograma adequado, recepcionar a alta administração (...) (MACEDO, 2009, p. 1)”.

Por outro lado, cabe descrever a capacidade do secretário de tomar decisões, de exercer a liderança com clientes internos e externos, de planejar as ações a serem realizadas, de controlar e organizar seu ambiente de trabalho. Considerando a outra dimensão que Case (1997) apud Schumacher, Portela e Pereira (2009, p. 29), apresenta que “a consultoria está sendo um mercado crescente na atualidade, isto se deve ao fato da grande competitividade, fazendo com que elas necessitem de um apoio para a resolução de seus problemas”, destacam-se outras competências deste profissional, a polivalência e apontamentos para as soluções dos problemas organizacionais. Acrescenta-se ainda, a dimensão empreender descrita em seguida.

De certo modo, as empresas buscam cada vez mais o “espírito empreendedor” em seus funcionários. D’Elia (2009, p. 103) afirma que “O empreendedor está sempre atento às oportunidades, sabe fazer o seu marketing pessoal, tem facilidade para articular redes de relacionamentos, planejar e administrar seus investimentos, no plano pessoal e profissional”. O secretário executivo tem a característica marcante do empreendedor, o espírito criativo, sempre buscando novos caminhos e soluções.

Partindo da concepção sobre as dimensões supracitadas, cabe destacar Golze, Marques, Guimarães, et. al (2008), que abordam ferramentas motivacionais, de liderança, comunicação, dentre outras, para o desempenho das funções do secretário executivo que vão além das técnicas secretariais. Esse pensamento vai ao encontro da afirmação de Silva (2009, p. 174) "[...] as competências necessitam muito mais do que ensinamentos acadêmicos (teóricos) para obterem conhecimentos, habilidades e atitudes [...]". Assim, com o aprimoramento contínuo a chave para o triunfo está nas mãos do secretário executivo, desde que o mesmo possa colocá-los em prática, ou seja, a empresa proporcionar-lhe oportunidade de ação.

2.2 Caracterização do Desvio de Função

Para entender o significado de desvio de função é importante elucidar o significado de função. Para Carvalho e Nascimento (1997, p. 19) função é “conjunto de atividades que cada indivíduo exerce na instituição. A função é singular, ou seja, existe uma função para cada pessoa na empresa”. De acordo com o dicionário Aurélio (2001), a palavra desvio é definida como ato ou efeito de desviar-se da posição normal; e função é definida como cargo, serviço ou ofício, prática ou exercício de função. Conclui-se, com isso, que é o exercício pelo titular de um cargo ou emprego, das funções correspondentes a outro. Segundo Balthazar (2011), considera-se desvio de função quando o empregado exerce atribuições contraditórias ao seu cargo ou que não foram estabelecidas no contrato firmado entre as partes.

Com vistas a elucidar as concepções supracitadas, cita-se pesquisa realizada em uma instituição que demonstrou uma visão errônea das atribuições do secretário executivo, pela seguinte frase de um entrevistado: "Além de gerenciar a qualidade das atividades que desenvolve na empresa, também administra a vida e a agenda particular dos executivos. Vale mencionar a afirmação de Martins (2003, p.1) pois "trata-se, portanto, de uma tarefa de extrema confiança, que exige discrição absoluta." Significa dizer que a falta de conhecimento das empresas sobre as competências profissionais, ocasionam as referidas ocorrências.

Por outro lado, Gil (2007) ressalta que empregar pessoas sem a qualificação requerida custa muito dinheiro à organização, podendo acarretar problemas na produção e no atendimento; gerar hostilidade por parte de clientes e fornecedores; favorecer conflitos interpessoais e intergrupais, aumentando assim a rotatividade de pessoal e gerar outras complicações. Complementado Wiltgen (2013) cita que a consultoria *ManpowerGroup*, destaca que a qualificação profissional é fator predominante para o exercício pleno da profissão. A empresa ouviu pelo menos 38 mil empregadores em 42 países com a intenção de catalogar os cargos mais difíceis de preencher vagas. Entre os países, o Brasil foi considerado o segundo com dificuldade de preencher vagas por falta de profissionais qualificados. Cabe destacar que a profissão de secretário foi considerada a oitava mais difícil de ser preenchida tanto em nível técnico quanto superior. Infere-se diante destes resultados que como consequência, a falta de pessoa qualificada impacta na ação das empresas em não reconhecerem o papel desse profissional, pois suas competências servirão de termômetro para o desvio de função e outros aspectos considerados importantes.

Neste contexto, afirma-se que alguns profissionais se formam, mas não estão preparados para o mercado. A falta da sintonia das competências pode ser um dos causadores da tendência



empresarial em praticar o desvio de função. Pois, a globalização promoveu uma evolução impondo mudança do mercado e do profissional. "[...] originou um processo de mudança [...]. Entretanto, existe uma lacuna entre a formação, a exigência e o reconhecimento do mercado. Talvez pela formação promovida pelas IES, a miopia da organização, ou a falta de posicionamento do secretário. (SILVA, 2010, p. 1)". Mas, cabe ao profissional continuar acompanhando os avanços do mundo e se qualificando cada vez mais para obter destaque e valorização de sua profissão. "A profissão de secretário é afetada diretamente pelas mudanças e tendências do mercado por sua atuação nas organizações, pois dentre suas habilidades estão às funções de assessoria, participação e tomada de decisão." (DURANTE e FAVERO, 2009, p.41)". Já Silva (2010, p. 1) afirma que "As profissões não mudam e sim evoluem, ou seja, as competências são dinamizadas em face das evoluções." Qualificação é uma exigência e necessidade para se manter no mercado.

Por outro lado, Silva (2009, p. 177), "[...] observa-se que determinadas atividades inerentes ao secretariado podem ser exercidas por outros profissionais". A autora ainda afirma que "esse processo se dá pela inexistência de um conselho fiscalizador, educação continuada e aprimoramento de competências". Essa situação dificulta o posicionamento e a valorização da profissão de secretariado. Outro fator que contribui para o desvio de função é a necessidade da organização de reduzir os gastos, por exemplo: contrata um profissional atribuindo-lhe as atividades de secretário e recepcionista, evitando assim duas contratações.

Cabe mencionar, que as competências tradicionais já não correspondem as atuais necessidades da organização, desta forma Mussak (2010) apresenta a metacompetência, algo além da competência, quando o profissional entrega muito mais do que se espera com as competências técnicas, práticas, éticas, estéticas. Por meio de Dutra (2004) apud Silva (2009, p. 172), percebe-se que as empresas seguem as novas tendências da globalização, destacando as competências dos profissionais nas relações de trabalho. Afirma também que a qualificação não certifica a eficiência e a eficácia do profissional no cargo. Assim sendo, além da graduação e experiência deve-se verificar a atitude para se ter certeza das condições do candidato para exercício do cargo.

2.3 Importância da Gestão por Competência nas Organizações

As empresas, às vezes, não definem com clareza o que espera das pessoas e as condições profissionais que podem oferecer, porém "(...) as atividades de recrutamento e seleção não vem sendo mais confiadas a um órgão específico, mas às chefias imediatas" (GIL, 2007, p.91). Para Levy-Leboyer (1997) apud Mussak (2010, p. 120) "competências são repertórios de comportamentos que algumas pessoas ou organizações dominam, o que as fazem se destacar de outras em contextos específicos". Zorzi (2001 apud Silva, 2009, p. 172) considera o atual modelo de gestão de pessoas similar a "um ângulo de 360 ° graus". Afirma ainda que "a tendência deste modelo é exigir um maior e melhor desempenho e desenvolvimento do profissional, forçando-o a uma análise mais profunda da função. É nesse ponto que entra a gestão por competência nas empresas". Já Dutra (2004) destaca que,

[...] a nova exigência gerou mudança na cultura organizacional estimulando a iniciativa das pessoas para alcançar resultados organizacionais, com isso o desenvolvimento entre



Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.

empresa e colaborador é mútuo. De um lado, a empresa, ao desenvolver-se, desenvolve as pessoas; de outro, as pessoas, ao desenvolverem-se, desenvolvem a empresa (DUTRA, 2004, p. 17).

Assim compreende-se que a gestão de competências tem um aspecto importante no processo para evitar a contradição do exercício da profissão, pois, o colaborador pode ser considerado como próprio gestor da relação que tem com a organização, bem como de seu autodesenvolvimento e carreira. Sabe-se que esse profissional “mudou sua imagem nas organizações ao deixar de ser elemento de apoio do ‘chefe’ e assumir [...] o desafio de introduzir novas metodologias no tratamento da informação” (LIMA, 2002, p. 447).

2.4 Consequências e Problemas - Desvio de Função

O desvio de função nas organizações pode ser atribuído quando o secretário realiza função não prevista na sua formação. Considera-se que a falta de conhecimento das empresas sobre as competências secretariais (conhecimentos, habilidades e atitudes) são aspectos promulgadores da referida situação. Apesar de ser proibido por lei, com responsabilização da empresa que delega outras atividades não condizentes com o cargo e não relacionadas a profissão, é considerado comum nas organizações. Pois, por depender de um emprego o secretário teme ser demitido caso sinalize a ocorrência de uma situação dessa natureza.

Levando-se em conta que Medeiros e Hernandes (2003, p. 31) acreditam que “[...] o secretário deve começar bem, e começar numa empresa em que possa atingir as metas pessoais e satisfazer as necessidades próprias.” Ressaltam que “nosso comportamento resulta não só de nossa personalidade, mas, sobretudo das expectativas do grupo a que pertencemos e do papel que aí desempenhamos (p. 92)”. Nota-se que a resolução para o problema está no reconhecimento profissional pelo mercado de trabalho e do próprio secretário que por vezes, desconhece, as reais atribuições do seu cargo.

Contudo, Carvalho e Grisson (2001) apud Silva (2009, p.172) evidenciam o reconhecimento do mercado de trabalho em relação ao secretário, entretanto, observam alguns pontos contrários que comprometem a estruturação da carreira, o plano de cargo e salário específico desta categoria. Além disso, cabe destacar as consequências tanto para empresa como para o profissional.

Salienta-se que, o desvio provoca um abalo emocional no profissional o desmotivando, pois Gil (2007, p. 201), afirma que a “motivação pode ser entendida como o principal combustível para a produtividade da empresa”. Considerando que a motivação é baseada em emoções, especificamente, pela busca por experiências emocionais positivas e por evitar as negativas, a pessoa pode ser direcionada a automutilação ou à violência caso o seu cérebro esteja condicionado a criar uma reação positiva a essas ações. Por isso, o funcionário desmotivado pode representar um perigo, pois além de não produzir e de não desempenhar suas funções com êxito, poderá formar movimentos de contraculturas podendo influenciar outros funcionários.

Diante disso, quando os objetivos pessoais não se relacionam com os organizacionais, surge o problema da desmotivação do funcionário, uma vez que as atividades realizadas não são



condizentes com seus objetivos, dentro de suas atribuições, e ainda se este profissional exerce funções que o desvaloriza profissionalmente, a desmotivação é uma consequência.

2.5 Posição do Profissional Diante do Desvio de sua Função

A atuação dos profissionais está contemplada no Código de Ética do Profissional de Secretariado, conforme “Art.2º, tem por objetivo fixar normas de procedimentos dos profissionais quando no exercício de sua profissão, regulando-lhes as relações com a própria categoria, com os poderes públicos e com a sociedade”, no “Art.1º. - Considera-se Secretário ou Secretária, com direito ao exercício da profissão, a pessoa legalmente credenciada nos termos da lei em vigor”.

Sabe-se que o desvio de função promove uma desvalorização profissional, contudo evitar isso deve ser uma busca contínua do secretário executivo, conforme Art.3º do código de ética: "Cabe ao profissional zelar pelo prestígio e responsabilidade de sua profissão, tratando-a sempre como um dos bens mais nobres, contribuindo, através do exemplo de seus atos, para elevar a categoria, obedecendo aos preceitos morais e legais". O profissional tem o direito de garantir e defender suas atribuições, bem como defender a profissão e sua valorização.

O secretário tem o dever de combater o exercício ilegal da profissão bem como lutar pelo progresso da profissão de tal forma que se preserve na sua esfera de atuação. “Art.5º. - [...] g) lutar pelo progresso da profissão; h) combater o exercício ilegal da profissão [...]”. O respaldo ao profissional é normatizado, mas, também o secretário tem como dever, cumprir e fazer o Código, pois poderá sofrer penalidades com o descumprimento das normas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O método utilizado para a coleta de dados apresenta uma abordagem qualitativa com dados qualitativos, tendo em vista que com o instrumento de pesquisa serão apresentados dados qualitativos e quantitativos. Os autores Hussey e Collis (2005, p.155) defendem que “[...] sempre haverá uma combinação de entradas quantitativas e qualitativas em seus dados gerando atividades. O equilíbrio dependerá de suas exigências analíticas e do propósito geral de sua pesquisa”. Segundo Marconi e Lakatos (1996), o método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo.

A abordagem da pesquisa quanto aos fins é exploratória e descritiva, sendo a exploratória realizada em área com pouco conhecimento acumulado e sistematizado. A descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Quanto aos meios foi realizada pesquisa de campo no local onde possivelmente "ocorre um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo." (VERGARA, 2011, p. 42).

Realizou-se pesquisa bibliográfica, que visa buscar em livros, revistas, jornais, mídias, entre outros materiais acessíveis (VERGARA 2011). A coleta de dados foi por meio de questionário. Cabe salientar que para Marconi e Lakatos (1996) “questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador.”



A pesquisa foi quantitativa, sendo traduzidas em números as opiniões e informações para então obter a análise dos dados, e qualitativa, levando-se em conta aspectos relevantes, como as opiniões e comentários do público entrevistado.

A população foi constituída por 2 (dois) grupos. O primeiro do cadastro dos secretários executivos registrados no Sindicato das Secretárias e Secretários do Distrito Federal (SISDF), média de 4.000, sendo enviado arquivo digital contendo questionário. Pretendia-se obter, pelo menos, 10% de respostas do número de registros considerando o tempo para tabular as respostas. Entretanto o objetivo não foi alcançado. Diante disso, optou-se por enviar para um segundo grupo de profissionais formados na área pela Faculdade Alvorada e para suas indicações. Diante disso, os dados foram coletados por meio de questionário composto por 18 perguntas. No total de 30 questionários enviados, obteve-se o retorno de 8 questionários respondidos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Na análise de dados, o pesquisador apresenta os resultados decorrentes do levantamento, a fim de responder ao problema proposto pela pesquisa. Já a interpretação procura vincular as respostas a outros conhecimentos e às teorias apresentadas (MARCONI; LAKATOS, 2008). Os dados coletados na pesquisa foram tabulados por meio do *Microsoft Office - Excel* em gráficos, e do *Microsoft Office Word*, por meio de tabelas. Dos questionários aplicados, a maioria foram respondidos integralmente. Na fase de interpretação das respostas as questões subjetivas foram apresentadas por extratos das respostas e feitas a análise dos dados.

4.1 Análise das questões de 01 à 07 – Perfil e Características Profissionais

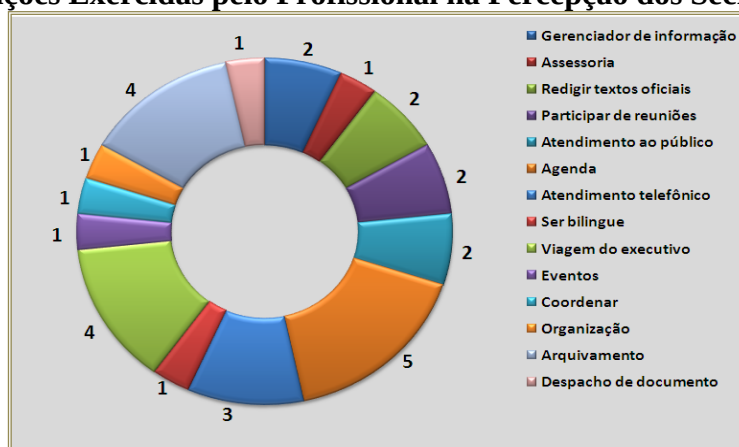
Verificou-se que 7 dos participantes são do sexo feminino, e 1 do sexo masculino. Percebeu-se que 6 estão na faixa etária de 30 à 39 anos, e 1 na faixa dos 20 à 29 anos e 1 na faixa dos 50 à 59 anos. Com isso, observou-se que a maioria está numa faixa etária em que adquiriu experiências profissionais ao longo dos anos. 3 trabalham em empresa terceirizada, 2 em privada, 1 em sindicato (particular), 1 em entidade de classe e 1 em empresa pública estadual. Com relação ao porte da empresa, 2 são de pequeno, 3 de médio e 3 de grande porte. Verificou-se que 6 são secretários executivos, 1 secretário executivo bilíngue e 1 gerente administrativo. Constatou-se, também, que todos são formados em secretariado executivo. Esse dado é primordial para a pesquisa, considera-se para efeito do estudo os formados em secretariado executivo. O tempo no cargo atual é igual ao tempo de empresa de cada um, ou seja, 1 profissional trabalha menos de 1 ano, 2 trabalham entre 1 e 5 anos, 3 trabalham entre 6 e 10 anos e 2 trabalham mais de 10 anos.

4.2 Análises das respostas das questões de 08 a 19 - na visão dos profissionais da área Atribuições dos Secretários Executivos.

4.2.1 A atribuições do profissional de secretariado executivo (questão 08).

Conforme a opinião dos entrevistados, no Gráfico 1, as atividades mais citadas: viagem do executivo, atendimento ao público, gerencia de informação. Observou-se assim, que as atribuições em consultoria, empreendedorismo e gestão não foram referenciadas. Diante disso, infere-se que as dimensões contempladas nas diretrizes curriculares não são reconhecidas pelos secretários, pois conforme Silva (2010, p. 02), o profissional deve se apoderar das suas competências profissionais, "[...] entender a relevância do seu papel no contexto organizacional tendo em vista seu perfil assessor, gestor, consultor e empreendedor."

Gráfico1 - Atribuições Exercidas pelo Profissional na Percepção dos Secretários Executivos



Fonte: elaborado pelas autoras com base nos dados levantados

4.2.2 Atribuições que os entrevistados exercem como secretários executivos em suas respectivas empresas (questão 09)

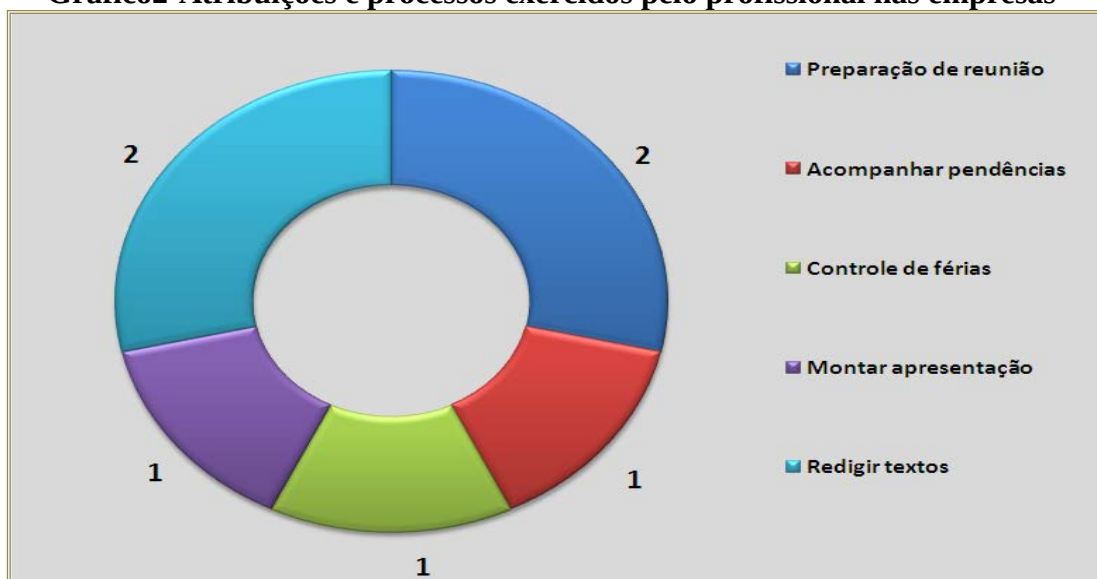
Por outro lado, observa-se nas respostas dos entrevistados que as atribuições exercidas na empresa que trabalham, estão estipuladas na lei 7.377 complementada pela Lei 9.261/96, exceto o tópico controle de férias. Contudo, a maioria tem como principal atribuição cuidar da agenda e agendamento de viagens, o que não são consideradas como atividades principais do secretário executivo, considerando que sua formação é pautada em análise e reflexão. Nota-se que os conhecimentos adquiridos na graduação não estão sendo aplicados.

Sendo assim, se faz o questionamento sobre as atribuições dos profissionais de secretariado. A Lei de regulamentação está desatualizada em relação ao mercado e a formação em nível superior do respectivo profissional? Percebe-se, assim, que por um lado o desenvolvimento e reconhecimento da profissão são imprescindíveis, mas a legislação regulamentadora precisa ser revista. Desta forma cita-se abaixo a afirmação de Silva (2010), demonstra preocupação com a importância do desenvolvimento das competências para o reconhecimento e qualificação do profissional pelo mercado de trabalho.

[...] toda profissão requer um norte a ser seguido, e um dos objetivos principais e comuns a todos profissionais, é a aplicação imediata dos conhecimentos no trabalho. [...] Diante disso, como ponto de partida deve-se desenvolver as competências exigidas ao indivíduo para seu devido aproveitamento nesse mercado competitivo. (SILVA, 2010, p. 7).

Como dito anteriormente, é de suma importância a aplicação dos conhecimentos apreendidos, pois significa qualificação e valorização. Além disso, as competências do indivíduo quando desenvolvidas, contribuem para o favorecimento dos avanços da profissão. Destacando o reconhecimento por meio de posições de alta relevância nas organizações.

Gráfico2-Atribuições e processos exercidos pelo profissional nas empresas



Fonte: elaborado pelas autoras com base nos dados levantados

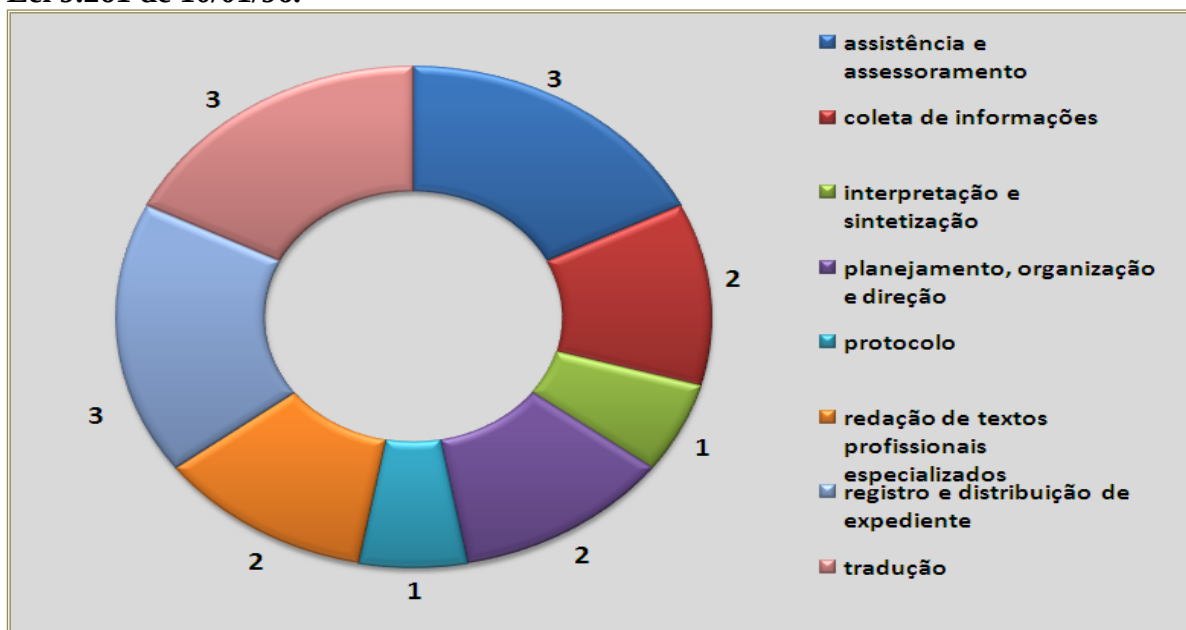
4.2.3 As atribuições dos entrevistados são inerentes ao profissional de secretariado executivo? (questão 11)

Cinco dos entrevistados consideram suas atribuições inerentes à função de secretário executivo. Porém 2 consideram que exercem as atribuições em parte e 1 considera que não é inerente. Inclusive um dos entrevistados afirmou não ter a carteira de trabalho registrada como secretário executivo devido a remuneração ser superior a do seu atual cargo de gerente administrativo. Porém, de acordo com Silva (2010, p. 03) “ [...] deve-se estar devidamente registrado e atuante na área [...]. Observou-se que o entrevistado considera exercer 10% das atividades diferentes das competências inerentes à sua formação, porém, afirmou ele se sente muito bem em desempenha-las. Desse modo, destaca-se que o próprio profissional não respeita as leis de regulamentação da profissão citadas anteriormente. Com isso, pede a oportunidade de obter maior valorização e redução dos índices do desvio de função.

Um entrevistado afirmou que suas atribuições não são inerentes ao cargo de secretário executivo. Constata-se nesta afirmação uma situação explícita de desvio de função, pois, o entrevistado estudou em média de 3 à 4 anos, com uma formação definida, mas na prática não desempenha as atribuições inerentes à sua profissão.

4.2.4 As atribuições desempenhadas na instituição que são iguais às estipuladas dentro da Lei 7.377 de 30/09/85, complementada pela Lei 9.261 de 10/01/96 que trata das atribuições do Secretário Executivo (questão 12)

Gráfico 3 - Atribuições exercidas conforme a Lei 7.377 de 30/09/85, complementada pela Lei 9.261 de 10/01/96.



Fonte: elaborado pelas autoras com base nos dados levantados

No gráfico acima, observa-se quais são as atribuições desenvolvidas pelos entrevistados conforme a Lei 7.377 de 30/09/85, complementada pela Lei 9.261 de 10/01/96.

Dos entrevistados, 7 responderam pelo menos 1 atribuição dentro da lei, sendo que 1 não respondeu nada, justamente o que afirmou não considerar suas atribuições inerentes ao do secretário executivo. Não foi possível afirmar se o respectivo não tem desempenhado suas funções por falta de qualificação ou por desconhecimento de sua chefia referente as suas atribuições.

4.2.5 Significado de desvio de função na percepção dos entrevistados - (questão 13)

Percebeu-se que todos respondentes dessa questão têm conhecimento do que é o desvio de função.

4.2.6 Como considera a situação funcional em relação à prática das atividades desempenhadas como desvio de função - (questão 14)

Conclui-se que 5 dos entrevistados afirmam não ser desviados da função, e 2 afirmam ser desviados. Entretanto, um deles afirmou não ser desviado apesar de não ter sido contratado

como secretário executivo pelo motivo de equiparação salarial, pois exerce atividades financeiras. Além disso, ressaltou considerar importante essa abrangência de conhecimento dentro da empresa, e ainda afirmou que todo secretário deveria ter a oportunidade de realizar outras atividades, o que não significa “desvio de função” na perspectiva deste. Neste aspecto, compreende-se a confusão que os profissionais fazem entre profissão e função.

De acordo com as fontes que tratam sobre o assunto, se for contratado com um determinado cargo para não receber a equiparação salarial do secretariado executivo, está sofrendo desvio de função. Observou-se também que um dos entrevistados citou não ser desviado de função, porém, ressaltou exerce atividades de técnico em secretariado, pois são atividades atribuídas ao secretário executivo bilíngue. Diante desta colocação observa-se a necessidade de atualização da Lei de regulamentação.

Cabe ressaltar que na referida Lei, constam atribuições de técnico em secretariado e do secretário executivo, mas devido ao atual nível descrito podem se confundir. Um dos entrevistados não respondeu essa questão. Notou-se que foi o mesmo que considerou não ter suas atribuições inerentes ao secretário executivo. Com base no conceito do desvio de função, infere-se que o referido profissional é desviado de função devido ser contratado como secretário executivo e desempenhar atividades diferentes do seu cargo. Porém, não foi possível identificar se ele tem o conhecimento disso, ou considera algo pertinente à profissão.

4.2.7 Como o secretário deve evitar para exercer atividades diferentes da sua profissão. (questão 15)

Somente um entrevistado respondeu que, o profissional deve evitar exercer atividades diferentes da sua profissão, e ressaltou a necessidade do diálogo com a chefia para esclarecer suas atribuições.

Além disso, outras formas de evitar situações dessa natureza, é recorrendo ao Código de Ética da categoria, a Lei 7.377/85 complementada pela Lei 9.261/96, e levando ao conhecimento do seu superior, na tentativa de sensibilizar quanto a necessidade de evitar essa prática. Caso a empresa não tome uma atitude sobre o assunto, o secretário deve procurar o seu Sindicato e/ou a Federação. Entretanto, se o desvio de função estiver ocorrendo pela desqualificação do próprio profissional, o mesmo deverá procurar se qualificar.

4.2.8 Conhece outro profissional com formação em secretário executivo que exerce função diferente desta? - (questão 16)

Seis (6) dos entrevistados responderam conhecer outros profissionais que são formados em secretariado executivo e não são contratados como tal. Inclusive 5 destes citaram os cargos exercidos pelos referidos profissionais. Dos cargos citados, temos um que se confunde com o secretário executivo, o técnico em secretariado. Considera-se o primeiro com uma formação generalista pautada no nível organização tático e estratégico, e o segundo direcionado ao nível médio voltado as atividades operacionais, ou seja, preparado para atividades de execução de ordens. Porém, só são confundidas por pessoas ou empresas que não conhecem e não acompanham processo evolutivo das respectivas profissões.

Diante disso, quando a organização contrata o profissional para outro cargo, percebe-se que pode uma forma de evitar pagar maiores salários ou falta de conhecimento das competências profissionais do candidato. Porém, ocorre que pratica as atividades de um secretário executivo, com um cargo diferente na carteira de trabalho, consequentemente, no registro do banco de dados do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). Tudo isso, prejudica sobremaneira o processo de evolução da profissão. Apenas uma pessoa respondeu não conhecer profissional que exerce função diferente da sua formação, ou contratado com cargo diferente. Um não respondeu a pergunta.

4.2.9 A chefia tem conhecimento das competências de um secretário executivo? - (questão 17)

Cinco entrevistados afirmam que seus chefes possuem esse conhecimento. Porém, 2 acham que eles conhecem em parte e 1 afirmou que sua chefia não tem conhecimento das atribuições do secretário executivo. Muitas empresas não têm conhecimento das habilidades secretariais. "É papel da gestão de recursos humanos a provisão de novos funcionários, por meio, de um processo de recrutamento e seleção de pessoal" (CHIAVENATO, 2000, p.223). Entretanto, um dos entrevistados que respondeu sim, comentou que seu chefe o elogia pelo seu desempenho na empresa, porém, não o contrata como secretário executivo. Um entrevistado que respondeu em parte, justificou que algumas atividades atribuídas ao secretariado executivo, são do técnico. Essa percepção advém muitas vezes da falta de conhecimento da Lei de Regulamentação, pois o respondente possui o entendimento de que a chefia não possui o conhecimento das atribuições conforme estipulado em lei.

4.2.10 Consequências que poderão surgir ao secretariado executivo que exerce atividades de nível médio - (questão 18)

Dois entrevistados que responderam frustração profissional, 1 acha que a consequência será remuneração menor, 1 desvio de função e 1 desmotivação. Conforme Cruz (2010), "A frustração na carreira é um estado emocional que ocorre nas situações em que algo nos impede de alcançar um objetivo". O profissional graduado almeja trabalhar em sua área de formação e ser valorizado. A desmotivação é outro fator, por conta da contratação em outro cargo e não receber o salário correspondente ao da categoria. Quando isso ocorre, consequentemente fica frustrado e desmotivado.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir deste estudo, pode-se afirmar que os objetivos da pesquisa foram alcançados, pois foi constatado que o secretário executivo tem sido desviado de função. Entretanto, alguns não sabem que estão sendo vítimas dessa situação, talvez por desconhecimento de suas atribuições e competências e/ou por receio de perder o cargo. Verificou-se que as empresas cometem esse tipo de desvio no processo de contratação, pois a seleção de pessoal, não tem sido delegada a um setor especializado em gestão por competências.



Diante disso, compreende-se que com uma gestão por competências, as empresas têm condições de selecionar pessoas com conhecimento das atribuições e competências inerentes ao cargo. Constatou-se ainda, que a seleção é escolha da chefia imediata do candidato ao cargo, consequentemente as atribuições são exigidas pelas necessidades do executivo do que propriamente da organização, ou seja, atividades que não condizem com a área de formação do candidato.

Outro aspecto do desvio de função que deve ser considerado é o desconhecimento das atribuições e competências por parte do próprio secretário executivo. Sendo seu dever denunciar ações dessa natureza conforme dispõe o código de ética da categoria. Pode-se constatar também que essa ocorrência é pela falta de qualificação do profissional, porém, o mundo está em constante mudança, e cabe ao profissional acompanhá-las para se manter no mercado, pois “as profissões não mudam, mas evoluem” (SILVA, 2010, p. 1). Descobriu-se, ainda, outra vertente para o ato do desvio de função. As empresas, atribuem ao secretário executivo atividades referentes à recepcionista, por exemplo, ou de técnico em secretariado, para diminuir custo com contratações.

Desta forma, enfatiza-se a necessidade de medidas para combater o desvio de função, buscando evitar a desvalorização profissional. Uma delas seria esclarecer ao executivo suas atribuições. Outra medida, informar ao seu sindicato e/ou federação sobre a ocorrência dessa ilegalidade na sua empresa, e em último caso a justiça deverá ser acionada.

Os resultados desta pesquisa sugerem medidas para evitar o desvio de função, pois todas as conquistas secretariais foram em prol do reconhecimento e respeito a profissão. Uma das conquistas para qualificação e capacitação adequada visando o efetivo desempenho profissional, foi em 11/03/2004 quando a categoria conseguiu a aprovação do PARECER CES/CNE 102/2004, que serve de referencia para organização curricular dos cursos de graduação em secretariado. E em 03/06/2005, foi aprovada a RESOLUÇÃO CES/CNE 3/2005, que instituiu as Diretrizes Curriculares Nacionais para os Cursos de Graduação em Secretariado Executivo.

Desta forma, sugere-se que as instituições de ensino superior proporcionem aos graduandos da área um amplo conhecimento de suas atribuições e competências com uma formação que atenda as expectativas organizacionais e profissionais, bem como uma maior qualificação na prática das atividades concernentes à profissão. Sugere-se ainda, maior cobrança quanto à postura profissional desde a formação, para atuarem com competência diante dos desafios e constantes mudanças mercadológicas. Pois, com base em conhecimentos, os profissionais saberão qual postura tomar diante do desvio de função.

Acredita-se que esse assunto é de suma importância para a categoria profissional e que futuras pesquisas poderiam aprofundar na identificação das causas, consequências e possíveis soluções, além de estudos que priorizem a satisfação do secretário executivo nesse contexto.

REFERÊNCIAS

BALTHAZAR, Claudio Fabiano. **Acumulo de funções ou desvio de função? Efeitos jurídicos.** Disponível em: <<http://www.tribunadabahia.com.br/2011/12/09/acumulo-de-funcoes-ou-desvio-de-funcao--efeitos-juridicos>> Acesso em: 04 Dez 2012.



CLT acadêmica / **Obra coletiva de autoria da Editora Saraiva** com colaboração de Antonio Luiz de Toledo Pinto, Márcia Cristina Vaz dos Santos Windt Livia Céspedes – São Paulo: Saraiva, 2003.

BRASIL. **Consolidação das Leis do Trabalho** - CLT. 30. ed. São Paulo: LTR, 2003.

CARVALHO, Antonio Vieira de; NASCIMENTOS, Luiz Paulo do. **Administração de Recursos Humanos**. Vol. 1. São Paulo: Pioneira administração e negócios, 1997.

D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **Empreendedorismo, Intraempreendedorismo e Empreendedorismo Corporativo**. p. 103-110. Gestão Secretarial: o desafio da visão holística. Volume I – Cuiabá: Adeptus, 2009.

DURANTE, Daniela Giaretta. FÁVERO, Altair Alberto. **Gestão Secretarial**: formação e atuação profissional. 1. ed. – Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo, 2009.

DUTRA, Joel Souza. **Competências**: conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna. São Paulo: Atlas, 2004.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de Pessoas**: Enfoque nos papéis Profissionais – 1. ed. – São Paulo: Atlas, 2007.

GOLZE, Ana Camila Augusto; DAHER, Ana Helena Rodrigues; MARQUES, Camila; GUIMARÃES, QUEIROZ, Carolina Gomes; BETTIO, Fabiana; MASSUCATO, Giedre de Souza; COSTA, Jacqueline Diorio; SOUZA, Janaina Crepaldi de; D'OLIVEIRA, Luciana Amaral; GÓIS, Maria Isabel da Silva; SILVA, Rose Francisca da; BETTIO, Suely Regina. **O novo perfil da secretária** – O Papel e a Valorização da Secretária Executiva no mundo Corporativo. Disponível em <
http://www.revistaeficiencia.com.br/Edicao3/arquivos/expansao_SemImagem3.htm> Acesso em 10/06/2013.

HUSSEY, Roger; COLLIS, Jill. **Pesquisa em administração**: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. Tradução Lucia Simonini. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

WILTGEN, Julia. **As 10 vagas de trabalho mais difíceis de preencher no Brasil**. Indústria Hoje. 2013. Disponível em> <http://www.industriahoje.com.br/as-10-vagas-de-trabalho-mais-dificeis-de-preencher-no-brasil> Acesso em: 05 de abril de 2013.

LIMA, Solange Ferrari de; CARVALHO Pires de; GRISSON, Diller (orgs). – **Manual do Secretariado Executivo**. 5ª ed. Ver. e atual. São Paulo: D'livros editora, 2002.



MACEDO, Iris Mary Alves. **Assessoria Executiva**. Disponível em
<<http://secretariadoeut.blogspot.com.br/2009/07/assessoria-executiva.html>> Acesso em
05/04/2013.

MARTINS, Ana Maria Santana. **A história e origem da profissão de Secretária**. Disponível em
<<http://www.metodista.br/secretariado/curso/historia-e-origem-da-profissao-secretaria>> Acesso
em 13/04/2013.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. V. **Fundamento de metodologia científica**. 6º Ed. São
Paulo: Atlas, 2008.

MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de
pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados.
3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária**. 8ª ed. São Paulo:
Atlas, 2003.

Mini dicionário Aurélio. 7 a impressão – Rio de Janeiro, 2002.

MUSSAK, Eugenio. **Gestão humanista de pessoas**: o fator humano como diferencial
competitivo – Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

NATALENSE, Maria Liana Castro. A secretária do futuro. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.
RABAGLIO, Maria Odete. **Ferramentas de avaliação de performance com foco em
competências**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006).

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social**: métodos e técnicas. 3ª Ed. São Paulo: Atlas,
2010.

SCHUMACHER, Alexandre José; PORTELA, Keyla Christina Almeida; PEREIRA, Silmara
Angotti. **O Profissional de Secretariado Executivo no Mercado de Consultoria
Organizacional**. p. 29-42. Gestão Secretarial: o desafio da visão holística. Volume I – Cuiabá:
Adeptus, 2009.

SILVA, Ana Cristina B. R. Silva. **Atuação e competências do secretário executivo**: Assessor,
Gestor, Consultor, Empreendedor. I Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo,
XII Encontro Regional de Secretariado Executivo, XXIII Semana Acadêmica de Secretariado
Executivo. Anais. Biblioteca da Universidade Campus de Toledo/PR. ISSN:2179-1457. [CD-
ROM], 2010.

SILVA, Ana Cristina Brandão Ribeiro. **Os Desafios e Perspectivas da Gestão de Pessoas**:
conhecimentos, habilidades, atitudes. p. 171-179. (Orgs) PORTELA, Keyla Christina Almeida;



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira de Livros de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS



Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.

SCHUMACHER, Alexandre José. *Gestão Secretarial: o desafio da visão holística*. Volume I – Cuiabá: Adeptus, 2009.

SILVEIRA, Lucas Heusner. **O Desvio de Função no Serviço Público: seu controle e as Decisões dos tribunais**. 2010.

VERGARA Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração** 13. ed. São Paulo: Atlas, 2011.



SECRETARIADO EXECUTIVO E INSERÇÃO NO MERCADO DE TRABALHO: CONTRIBUIÇÕES DO PRIMEIRO ANO NA UNIOESTE DE TOLEDO (PR)

Fernanda A. Muller

Unioeste, feeh.tcf@gmail.com

Djessica A. Nunes

Unioeste, djessica_nunes@hotmail.com

Márcio Alberto Goebel

Professor e membro do GPSEB, Unioeste, ma.goebel@hotmail.com

RESUMO: Este artigo tem como propósito verificar até que ponto o ingresso no curso de Secretariado Executivo contribui em seus aspectos de formação para inserção no mercado de trabalho já no primeiro ano da graduação. Entende-se que entrar em uma universidade serve muitas vezes de oportunidade para projetar-se num mercado de trabalho, e instrumento para futuro promissor e uma carreira de sucesso, aspectos estes observados por Borges (2013); Bilert e Bíscoli (2011); Santo e Moretto (2011); Cielo, Schmidt e Kuhn (2010), dentre outros autores. O desenvolvimento deste trabalho, de caráter exploratório descritivo, justifica-se em virtude da necessidade de ajustamento dos propósitos do curso de Secretariado Executivo quanto a formação futura. Para o desenvolvimento do mesmo aplicou-se um questionário estruturado aos acadêmicos do 1º ano de Secretariado Executivo da Unioeste, campus de Toledo, acerca das contribuições no âmbito de comunicação, remuneração e alteração de cargo, língua estrangeira, administração, organização pessoal e profissional, inserção no mercado de trabalho e nível de confiança em relação ao curso. Os resultados analisados qualitativamente constataam algumas contribuições para a inserção no mercado de trabalho e confiança em relação ao futuro no curso de secretariado.

PALAVRAS-CHAVE: Mercado de Trabalho. Secretariado Executivo. Unioeste.

1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento profissional e o aperfeiçoamento são os maiores objetivos das pessoas quando entram na universidade, os quais esperam já durante os estudos e após a formação ocupar bons cargos nas organizações, salários significativos e reconhecimento pelo trabalho realizado. Enfim, as pessoas sonham em ser profissionais de sucesso.

Porém o profissional em Secretariado Executivo vai encontrar um mercado de trabalho que tem exigido cada vez mais profissionais aptos para exercer sua profissão em múltiplos ambientes, com estruturas e climas organizacionais diversos, o que tem se confirmado com o passar dos anos. Segundo Santo e Moretto (2011, p. 27) “os profissionais passaram a ser mais exigidos intelectualmente a fim de apresentar condições de absorver novas informações e de operar novas tecnologias, inseridas por transformações ocorridas na economia mundial e brasileira, especialmente nos anos 1990”.

Neste contexto torna-se importante uma evolução constante no crescimento da formação profissional visando o acompanhamento das necessidades do mercado de trabalho, e num



mercado de trabalho competitivo, a sala de aula ainda é um dos melhores caminhos, o que já é percebido por muitos jovens.

Um dos fatores que se observa é que o número de pessoas que ingressam em cursos superiores vem aumentando, devido à consciência de que quanto mais especializado for, mais perto do cargo desejado poderá chegar se investir em sua carreira. Em 2012, o número de inscritos em cursos superiores no Brasil ultrapassou a marca de 7 milhões, com um percentual de 17,1% de crescimento no período 2011-2012, segundo o Censo da Educação Superior do Ministério da Educação (BORGES, 2013).

A autora também destaca a afirmação do ministro da educação, Aloizio Mercadante dizendo que: "temos 7,2 milhões de estudantes do ensino superior e 7,1 milhões de inscritos no Enem [Exame Nacional do Ensino Médio]" (ibidem, 2013, s.n.).

Este aspecto também é influenciado pela globalização e as novas necessidades do mercado de trabalho, no qual mais pessoas buscam aperfeiçoamento para conquistar melhores cargos e salários, procurando fazer da sua carreira, sinônimo de sucesso, situação análoga ao profissional de secretariado executivo.

Ressalta-se aqui a mudança de perfil do Secretariado Executivo, que passou de uma função tecnicista para uma função estratégica nas organizações. Durante e Santos (2010, s.n.) afirmam que, "com a qualificação dos profissionais e a atuação cada vez mais estratégica e condizente com as necessidades das organizações, a profissão vem desmistificando o viés tecnicista e basicamente operacional".

Isto é confirmado por Voss e Bahls (2010, p. 02) ao afirmarem que "o curso de Secretariado Executivo tem por princípio o desenvolvimento do profissional em técnicas secretariais, administração e comunicação. Possibilitando o aprimoramento de conteúdos específicos para o exercício profissional [...]".

Portanto o presente trabalho almeja verificar as contribuições do curso em Secretariado Executivo da Unioeste, campus de Toledo, para a carreira dos que aderem à graduação, procurando entender quais fatores que se destacam entre os acadêmicos que ingressaram há pouco tempo na universidade.

Para melhor entendimento o presente estudo encontra-se dividido em 5 seções. A introdução que contempla o objetivo do trabalho, vindo a seguir a seção dois que contempla o desenvolvimento dos aspectos teóricos que fundamentam a pesquisa referente ao profissional de Secretariado Executivo. Na seção três apresenta-se a metodologia utilizada para o desenvolvimento da pesquisa, e na seção quatro encontra-se a análise dos resultados da pesquisa realizada junto aos acadêmicos do primeiro ano referente às contribuições da graduação para os mesmos. O trabalho é encerrado com as considerações finais na seção cinco.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O profissional de Secretariado Executivo cada vez mais vem sendo requisitado no meio empresarial, sendo, em muitos casos, indispensável para o sucesso de determinada atividade corporativa. "Não se sabe ao certo quantos secretárias/secretários existem no mundo, mas de acordo com pesquisa divulgada pela ONU é a terceira profissão que mais cresce no mundo. É um profissional que está cada dia mais requisitado e valorizado" (ALCANTARA, 2012, p. 01).



Desde tempos remotos, este profissional tem espaço na sociedade. Registros relatam que na idade média o secretário executivo exercia função de escriba, redigindo documentos para a realeza, por sua aptidão de comunicação e redação, sendo o contador da coroa.

Sobre a origem da profissão, sabe-se que surgiu nas primeiras civilizações antigas e, historicamente, podemos considerar o escriba como primeiro secretário [...]. [...] Os escribas eram homens que possuíam amplos conhecimentos em matemática e contabilidade, organização de arquivos, além de dominarem a escrita e assessorarem diretamente seus superiores, sendo esta sua atividade mais intimamente ligada ao Secretariado (IBDEM, 2012. p. 01).

As mudanças, no entanto, são inevitáveis, e vem contribuindo com o exercício dessa profissão, visto que tem trazido inúmeros benefícios, tanto para o profissional, quanto para a empresa. De maneira geral, a profissão sofreu transformações ao longo do tempo. Alcântara (2012) corrobora ao afirmar que a profissão sofreu e vem sofrendo mudanças, e que durante a Revolução Industrial o papel do profissional de secretariado evoluiu, sendo concretizado com maiores exigências nas funções de assessoria, devido à existência de novas estruturas organizacionais.

Além deste aspecto, após a Segunda Guerra Mundial as mulheres tomaram espaço no mercado, tornando-se aptas a essa função e sendo aceitas, visto que antes essa era uma função predominantemente masculina. Alcântara (2012) concorda que houve maior inserção feminina no mercado de trabalho após a Primeira e Segunda Guerras Mundiais, entre 1914-1918 e 1939-1945. Nos anos 50 e 60 as tarefas exercidas pela secretária executiva eram praticamente insignificantes, como datilografia, atendimento telefônico, ou uma mera servente. Em meados dos anos 60 iniciou-se no Brasil um movimento para reivindicar melhores condições de trabalho, dando surgimento ao Clube das Secretárias em no Rio de Janeiro.

Uma das conquistas da profissão foi a criação do Dia da Secretária - Lei 1421/77: Em 20/09/77 - Lei 1421/77 - instituiu o dia 30/09/77 - como o "Dia Nacional da Secretária". A data foi escolhida por ser o aniversário de Lilian Scholles, filha de Charles Scholles, inventor da máquina de escrever. Segundo dados da FENASSEC, durante a Revolução Industrial (fase esta iniciada em 1860), Christopher Sholles inventou a primeira máquina de escrever. Sua filha - Lilian Sholles - testou o invento e tornou-se a primeira mulher a escrever numa máquina, em público (FENASSEC, s.d.).

Outra grande conquista ocorreu em 29 de abril de 1987, quando o “Ministro do Trabalho, Almir Pazzianotto, assinou a Portaria nº 3.103/87”, que garantiu enquadramento sindical, juntamente com a entrega da “Carta Sindical à entidade do Rio Grande do Sul, transformada em Sindicato de Secretários daquele Estado” (FENASSEC, s.d.).

Todas essas mudanças e conquistas observadas nessa profissão veem moldando um profissional cada vez mais integrado com o mundo empresarial e apto a assumir grandes responsabilidades, utilizando-se de suas competências e habilidades para fazer jus ao campo que vem assumindo, ou seja, de um profissional necessário às organizações.

Medeiros e Hernandez (2009, p. 320) reafirmam esta ideia quando dizem que “a essência da profissão não se resume ao desempenho de tarefas rotineiras de escritório, mas pede também o domínio de determinados conhecimentos e habilidades”.



Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.

As mudanças no perfil das profissionais de secretariado foram muitas e algumas dessas profissionais souberam como se adequar e se atualizar frente ao novo papel exigido pelo mercado. Em muitos casos, as mudanças exigidas no perfil e performance da profissional fazem com que ela atue mais como agente de seus processos de mudança profissional. Cuidar da carreira profissional tornou-se uma obrigação pessoal e intransferível. O mercado de trabalho exige que as profissionais tenham um plano de carreira estruturado e ativo e adotem práticas de gestão baseado em competências (MOURA; SOARES, 2010, p. 02).

Devido a todas as mudanças percebidas, é possível afirmar que o profissional de Secretariado Executivo assume um perfil interdisciplinar, não se restringindo a somente uma área de atuação dentro do mundo empresarial, assumindo atividades cada vez mais complexas.

Neste cenário, é possível inferir que o profissional de secretariado formado atualmente possui a capacidade de desenvolver os mais variados trabalhos e funções dentro das organizações nos mais diversos setores da economia. Isso comprova a premissa adotada pelos autores de que os profissionais de secretariado são interdisciplinares e possuem competências técnicas, pessoais e sociais para atuarem em diversas áreas, não se restringindo às assessorias e ao trabalho secretarial em si (MULLER; SANCHES, 2014, p. 13).

Veiga (2007, p. 23) destaca que “o mercado de trabalho valoriza muito a secretária que constantemente se recicla, mas todo esse esforço será em vão se a profissional não tiver um comportamento ético nas suas ações e atitudes”.

Ressalta-se que somente a formação acadêmica não garante a empregabilidade para o bacharel em Secretariado Executivo, apesar de avanços e conquistas no mercado de trabalho. Para Muller e Sanches (2014, p. 12) “a profissão de secretariado executivo vem conquistando espaço, nos últimos anos, no mercado de trabalho à medida que o perfil dos profissionais evolui para mais dinâmico, proativo e interdisciplinar”.

De maneira geral os cursos de graduação vêm buscando adequações na formação do profissional em secretariado executivo, passando por evolução onde secretário atual tem o papel de dar suporte a setores e executivos, como um agente de negócios, de informações e de mudanças, deixando de ter um perfil operacional para um perfil de gestão.

É possível inferir o entendimento de que a atuação dos estudantes de secretariado executivo é possível em diferentes áreas administrativas, tendo em vista a característica multidisciplinar que possuem os cursos de formação de Secretários Executivos, o que permite aos mesmos desempenharem atividades em diferentes departamentos nas empresas.

Cielo, Schmidt e Kuhn (2010, p. 19) ao pesquisarem 149 egressos do curso de secretariado Executivo da Unioeste de Toledo (Pr), constataram que 97% estão desenvolvendo atividades profissionais, sendo que destes, 83% atuam como funcionários e 13% atuam como profissionais liberais ou são proprietários de seus próprios negócios. “Destaca-se que o percentual de egressos que atuam como secretários executivos, ou ainda, em cargos de chefia, ultrapassam 50% dos entrevistados”. Especificamente 32% trabalham como assistentes administrativos, 24% em cargos de chefia intermediária, 20% como secretários executivos, 17% como docentes e 7% com cargos de chefia de alto escalão.



Saber atuar nas organizações, visualizando situações e problemas, e consequentemente conseguindo colocar em prática os conceitos absorvidos em sala de aula no decorrer do curso irá fortalecer profissionalmente o futuro bacharel em secretariado executivo.

Por outro lado, as organizações têm observado que não é somente a tecnologia que diferenciam umas das outras, e sim pessoas capazes de realizar tarefas com eficiência, que se sintam valorizadas, motivadas e especialmente reconhecidas.

A compreensão sobre a formação profissional de Secretariado Executivo e sua inserção no mercado de trabalho é de suma importância, principalmente no estabelecimento de parâmetros para os planos pedagógicos dos Cursos de Secretariado. Entender que tipo de profissional pretende-se colocar no mercado passa obrigatoriamente pela construção do perfil profissional desejado.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente trabalho, de caráter exploratório descritivo, busca verificar possíveis mudanças que ocorreram na vida profissional dos acadêmicos depois do início da graduação.

Pesquisas exploratórias são as que objetivam proporcionar melhor entendimento de um problema. O pesquisador procura ampliar os conhecimentos sobre o fato a ser estudado, ampliando a familiaridade com o assunto. Envolve pesquisa bibliográfica e entrevistas com pessoas que tenham relação com o que é estudado. É ainda uma pesquisa de caráter qualitativo, por não utilizar dados estatísticos para sua realização (SILVA; MENEZES, 2005).

O aspecto descritivo se destaca nas características da população a ser pesquisada por meio da padronização na coleta das informações (KOTLER; KELLER, 2006), o que foi contemplado no questionário aplicado.

Para o desenvolvimento do trabalho foi necessária uma análise bibliográfica acerca do assunto. Após a revisão bibliográfica foi possível obter o conhecimento necessário para a coleta de dados primários, que segundo Kotler e Keller (2006) são obtidos através da pesquisa voltada para um assunto ou situação em pauta. A coleta desses dados envolve a aplicação de questionários estruturados, o qual foi aplicado pessoalmente.

Na elaboração da pesquisa e análise qualitativa dos dados obtidos com os acadêmicos do 1º ano de Secretariado Executivo da Unioeste, campus de Toledo utilizou-se de um questionário estruturado com 9 questões fechadas cuja finalidade era o verificar o grau de contribuição do curso de graduação para inserção no mercado de trabalho e melhoria no desempenho profissional. O mesmo foi aplicado em setembro de 2014 para uma amostra de 27 dos 35 acadêmicos da turma do primeiro ano do Curso de Secretariado Executivo que se fizeram presente em sala de aula.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A partir do objetivo proposto e da aplicação do questionário a 27 acadêmicos foi possível analisar o grau de contribuição do curso para o desenvolvimento e/ou aperfeiçoamento profissional dos indivíduos. O instrumento de pesquisa buscou avaliar questões referentes às contribuições para a inserção no mercado de trabalho; para o aumento salarial dos que já

trabalhavam; para a mudança de cargo depois de iniciar o curso; da contribuição das línguas estrangeiras na atividade profissional que exercem; da área administrativa do curso; desenvolvimento de expressão oral, escrita e comunicação; organização pessoal e no ambiente de trabalho; e ainda, referente ao nível de confiança futuro que os acadêmicos depositam no curso, o que pode ser verificado na Tabela 1.

Como escolha de respostas, com exceção da primeira questão referente ao exercício ou não de atividade laboral, nas demais questões os respondentes tinham a opção de estabelecer conceitos ótimo, bom, regular, ruim, não contribuiu, e não sei opinar, sobre as afirmativas relativas aos temas de cada variável proposta.

Tabela 1: Contribuições do curso para o mercado de trabalho e desempenho profissional, segundo opinião dos acadêmicos do 1º ano de Secretariado Executivo da Unioeste.

VARIÁVEIS	CATEGORIA	FREQUENCIA	PERCENTUAL
Trabalhava antes de começar o curso de Secretariado Executivo	Sim	19	70,37%
	Não	8	29,63%
Contribuições do curso de Secretariado Executivo Unioeste para minha inserção no mercado de trabalho.	Ótimo	3	11,11%
	Bom	11	40,75%
	Regular	2	7,41%
	Ruim	0	0,00%
	Não contribuiu	8	29,62%
	Não sei opinar	3	11,11%
Contribuição do curso de Secretariado Executivo da Unioeste para o aumento do meu salário.	Ótimo	1	3,70%
	Bom	6	22,22%
	Regular	2	7,41%
	Ruim	0	0,00%
	Não contribuiu	14	51,85%
	Não sei opinar	4	14,82%
Contribuição do curso de Secretariado Executivo para mudança de cargo depois que iniciei o curso.	Ótimo	3	11,11%
	Bom	3	11,11%
	Regular	1	3,70%
	Ruim	0	0,00%
	Não contribuiu	16	59,26%
	Não sei opinar	4	14,82%
Contribuição da área de línguas estrangeiras do curso de Secretariado Executivo com minha atividade profissional.	Ótimo	2	7,41%
	Bom	1	3,70%
	Regular	5	18,52%
	Ruim	0	0,00%
	Não contribuiu	16	59,26%
	Não sei opinar	3	11,11%
Contribuição da área administrativa do curso para minha atividade profissional.	Ótimo	7	25,92%
	Bom	12	44,45%
	Regular	2	7,41%
	Ruim	0	0,00%
	Não contribuiu	3	11,11%
	Não sei opinar	3	11,11%
Contribuição do curso para o desenvolvimento da minha expressão oral, escrita e comunicação.	Ótimo	6	22,22%
	Bom	18	66,67%
	Regular	1	3,70%
	Ruim	0	0,00%

	Não contribuiu	2	7,41%
	Não sei opinar	0	0,00%
Contribuição do curso para minha organização pessoal e no local de trabalho.	Ótimo	3	11,11%
	Bom	10	37,03%
	Regular	8	29,63%
	Ruim	0	0,00%
	Não contribuiu	4	14,82%
	Não sei opinar	2	7,41%
Nível de confiança futuro em relação ao curso de Secretariado Executivo no que se refere ao meu desenvolvimento profissional.	Ótimo	11	40,75%
	Bom	11	40,75%
	Regular	2	7,40%
	Ruim	0	0,00%
	Não contribuiu	2	7,40%
	Não sei opinar	1	3,70%

Fonte: Próprios autores.

Segundo as respostas obtidas com a pesquisa, constata-se que mais de 70% dos entrevistados já trabalhavam antes de ingressar na Universidade, resultado análogo ao estudo realizado por Bilert e Biscoli (2011) que ao pesquisarem 311 acadêmicos ingressantes de cursos de Secretariado Executivo de Instituições de Ensino Superior (IES) públicas brasileiras, estaduais e federais observaram que somente 33% do total pesquisado eram somente estudantes e que o restante dos pesquisados já desempenhavam alguma atividade profissional.

O resultado da pesquisa junto ao primeiro ano de Secretariado Executivo da Unioeste também aponta que 51,85% consideram como ótimo e bom a contribuição do curso para inserção no mercado de trabalho, porém ressalta-se que 8 (29,62%) do total de 27 acadêmicos pesquisado informaram que não houve contribuição, resultado este que pode advir do fato de que 19 acadêmicos já trabalhavam quando iniciaram o curso de Secretariado Executivo.

Para 25,92% foi ótima ou boa a contribuição do curso para aumento do salário após o ingresso na universidade, porém 7,41% consideraram regular a contribuição, e para 14 pesquisados (51,85%), não houve nenhuma contribuição. Este resultado poderá ser mais significativo quando o aluno concluir o curso. Em pesquisa realizada em 2011, a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) apresentou em seus relatórios que no Brasil 68,2% das pessoas que concluem o ensino universitário ganham duas vezes mais do que uma pessoa sem estudo superior (PEDUZZI, 2011).

Quanto a contribuição do curso de Secretariado Executivo para mudança de cargo depois do início do curso ressalta-se que 59,26% dos pesquisados afirmaram que não houve contribuição, sendo que apenas 25,92% consideraram como ótima ou boa essa contribuição, o que é concebível em termos de resultado observado, tendo em vista o pouco tempo de inserção dos pesquisados no ensino superior.

Quanto à contribuição da área de línguas estrangeiras para a atividade exercida pelos entrevistados, 11,11% considerou ótima e boa; e 18,52% consideraram regular as contribuições. Porém, 16 dos entrevistados (59,26%), não viram contribuições dessa área em suas atividades profissionais, o que pode ser resultado da não exigência da língua estrangeira como requisito para contratação.

Marques, Souza e Barros (2013, p. 164) ao pesquisarem sobre a língua inglesa nos cursos de Secretariado Executivo “como requisito para a contratação dos profissionais de



Secretariado no mundo do trabalho no Estado do Piauí”, chegaram a conclusão que uma parcela significativa das “empresas ao contratarem um profissional de Secretariado não exigem como requisito fluência em Língua Inglesa em nosso estado”.

No entanto Brancher e Santos, afirmam que:

As línguas estrangeiras representam um diferencial para o profissional de secretariado que se encontra em organizações envolvidas com o globalizado mundo dos negócios. Após a sua graduação, o profissional pode deparar-se com uma realidade organizacional que interage com os mais diversos países sobre os mais variados produtos e serviços. E para tanto, uma boa fluência oral e escrita em línguas estrangeiras é imprescindível, seja ela em inglês, espanhol, francês ou outro idioma (BRANCHER; SANTOS, 2007, p. 7).

Sobre a área administrativa do curso, 70,37% dos entrevistados consideraram a contribuição como ótimo e bom e 18,52% consideraram regular ou sem nenhuma contribuição dessa área para a atividade profissional que exerce. Talvez esse resultado seja relativo à possibilidade da maioria dos alunos que cursam Secretariado Executivo atuarem na área administrativa das organizações. Bilert e Biscoli (2011) em sua pesquisa com 311 universitários ingressantes de curso superior de Secretariado Executivo verificaram que aproximadamente 55% desempenham atividades relacionadas a área da administração.

Quando questionados sobre as contribuições do curso no desenvolvimento da oralidade, escrita e comunicação, 11,11% dos entrevistados consideraram regular ou sem contribuições, mas em contrapartida 88,89% dos entrevistados consideraram ótimo e bom tais contribuições. Destaca-se que o Projeto Político Pedagógico do curso de Secretariado Executivo da Unioeste contempla em suas concepções, finalidade e objetivos, que na “área de Línguas/comunicação [...] ocorre a troca de informações significativas para o desenvolvimento de competências e habilidades na área da comunicação. [...] instrumentalizam-se os trabalhos aplicando-se os fundamentos da Linguística Aplicado”, o que segundo resultado da pesquisa vem ocorrendo já no primeiro ano do curso (UNIOESTE, 2005, p. 2).

Quanto à organização pessoal e no ambiente de trabalho, 13 dos entrevistados (48,14%) consideraram boa e ótima e 29,63% consideraram regular a contribuição que observaram depois de iniciar o curso. Nota-se ainda que para 4 pesquisados (14,82%) não houve contribuições nesse quesito.

Apesar de estarem finalizando o terceiro bimestre, 81,50% dos entrevistados afirmaram sentirem-se confiantes com relação ao curso de Secretariado Executivo. Dois entrevistados consideraram regular a confiança que depositam no curso e apenas 7,40% não sentem contribuições quanto ao nível de confiança futuro em relação ao curso.

Este resultado permite concluir que existe uma boa expectativa por parte do aluno pesquisado, o que vem de encontro ao que Cielo, Schmidt e Kuhn (2010, p.22) constataram, ou seja, “que a formação adquirida na graduação influencia positivamente sobre a empregabilidade dos profissionais da área”, o que também é percebido pelos acadêmicos.

De maneira geral as maiores contribuições do curso, estão relacionadas ao desenvolvimento da comunicação oral, escrita e de comunicação em geral, a realização de atividade profissional e desenvolvimento pessoal, as contribuições da área administrativa na



atividade profissional e as contribuições no sentido de organização pessoal e do ambiente de trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A profissão de Secretário Executivo tem evoluído com o passar do tempo e o profissional que atua nesta área precisa ser versátil e preparado para assumir riscos e responsabilidades, o que é complementado por Santo e Moretto (2012, p. 34) ao afirmarem que “a profissão de secretário(a) executivo(a) tem apresentado um crescimento positivo para o período recente, o que pode ser evidenciado pela capacidade que esse profissional tem de atuar nos diversos ramos das organizações”.

De certa maneira a profissão foi se adaptando e trouxe para dentro da atuação no mercado de trabalho os elementos que favorecem ao desempenho como profissional maleável, dinâmico, hábil a assumir desafios e responsabilidades e, com isso, conquistar seu espaço profissional.

Ao assumir a função de Secretário Executivo dentro de uma organização, torna-se um profissional com responsabilidades, tendo maior poder de decisão, servindo como um agente de negócios e impulsionando a empresa dentro do ramo de atividade exercido, conforme salienta Medeiros e Hernandez (2003).

Porém para que isto ocorra o mesmo necessita de capacitação em nível superior para poder desempenhar bem as suas atividades nas empresas, o que pode vir a ser observado a partir do início da inserção deste acadêmico na Universidade.

Desta forma os resultados da pesquisa apontam que o curso de Secretariado Executivo da Unioeste favorece em grande parte para a inserção no mercado de trabalho ou melhoria no desempenho profissional dos acadêmicos, com resultados distintos quanto as áreas de estudo do curso. Pode-se observar nas respostas dos pesquisados, contribuições mais significativas da área administrativa do curso para a atividade profissional; contribuições para o desenvolvimento da expressão oral, escrita e comunicação; e contribuições para a organização pessoal.

Ressalta-se que os acadêmicos não apontaram significativas contribuições no âmbito do crescimento salarial, na mudança de cargo, e em relação a contribuição do ensino de línguas estrangeiras nas suas atividades profissionais. Consta-se que uma parcela destes novos acadêmicos já trabalhava antes de iniciarem o curso de Secretariado Executivo na Unioeste de Toledo.

Cabe aqui colocar um novo desafio para este estudo, que não se encerra aqui, mas abre possibilidades para o desenvolvimento de pesquisa para com os anos subsequentes destes alunos no transcorrer do curso, o que ajudaria a desenvolver um plano de ação para análise e ajustamento da grade curricular a fim de prepara melhor o profissional a ser colocado no mercado, profissionais estes que atendam da melhor maneira possível as necessidades das organizações, uma vez que o os pesquisados afirmaram existir significativamente um nível de confiança futuro em relação ao curso de Secretariado Executivo no que se refere ao desenvolvimento profissional.



REFERÊNCIAS

ALCANTARA, Lisandra dos santos. **Secretariado: origem e evolução**. IN: Portal Educação. Campo Grande, Artigo publicado em 03.11.2012. Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/iniciacao-profissional/artigos/20935/secretariado-origem-e-evolucao#ixzz3egF1isOO>>. Acessado em: 30.06.2015.

BILERT, Vânia Souza; BISCOLI, Fabiana Veloso **Perfil dos discentes (ingressantes e concluintes) de secretariado executivo**: um estudo comparativo nas instituições de ensino superior (ies) pública. IN: Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo: v. 2, n. 2, p.33-57, jul./dez. 2011. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/54/98#.Vcj2nxtFD4g>>. Acessado em: 08.08.2015.

BORGES, Priscila (coord). **Brasil teve mais de 7 milhões de matrículas no ano passado**: Censo da Educação Superior 17 de Setembro de 2013. In: Assessoria de Comunicação Social do INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, Brasília, 2013. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/visualizar/asset_publisher/6AhJ/content/brasil-teve-mais-de-7-milhoes-de-matriculas-no-ano-passado>. Acessado em: 13.09.2014.

BRANCHER, Naiana; SANTOS, Maria Elisabete Mariano dos. **O Domínio das línguas estrangeiras e o profissional de Secretariado Executivo Bilingue**. IN: Secretariado Executivo em Revista. v.3, 2007. Disponível em: <<http://www.perguntaserespostas.com.br/secretariado/download/revista2007.pdf#page=3>>. Acesso em: 25.06.2015.

CIELO, Ivanete D. SCHMIDT, Carla M.; KUHN, Marta K. S. **A empregabilidade do profissional de secretariado executivo**: uma análise empírica na Unioeste – campus de Toledo. Revista Expectativa Vol. IX, nº 1, 2010, Unioeste – Toledo (Pr) p. 9 – 24

DURANTE, Daniela Giareta; SANTOS, Maria Elisabete Mariano dos. **Profissão secretarial: enfoque na atuação estratégica**. IN: Anais do I ENASEC - Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo – Unioeste, Toledo, 2010. Disponível em: <<http://www.secretariadounioeste.com/downloads/artigos/>>. Acessado em: 14.09.2014.

FENASSEC - FEDERAÇÃO NACIONAL DAS SECRETÁRIAS E SECRETÁRIOS **História do movimento secretarial no Brasil**. Recife: FENASSEC, s.d. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/site_antigo/artigos/art119.htm>. Acessado em: 01.07.2015.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 12º ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

MARQUES, Priscila da Silva; SOUZA, Francisca de Fátima de Lima; BARROS, Idna de Carvalho **A língua inglesa nos cursos de Secretariado Executivo**. IN: Revista Expectativa, Cascavel: Unioeste, Volume XII – nº 12, 2013 p. 151-169.



MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária**. 8.ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MOURA, Maria Alice de; SOARES, Fátima do Espírito Santo. **Competências baseadas em comportamentos de entrega e modelo de carreira proteano**: desafios para as profissionais de secretariado. Fortaleza: XVII CONSEC, 2010. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/pdf/xxvii_oral_1_lugar.pdf>. Acessado em: 25.06.2015.

MÜLLER, Rodrigo; SANCHES, Fernanda Cristina. **Pesquisa acadêmica em secretariado executivo**: um estudo de caso na revista expectativa. IN: Revista Expectativa, Cascavel: Unioeste, Volume XIII – nº 13, 2014 p. 09-28. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/10149>>. Acessado em: 25/06/2015.

PEDUZZI, Pedro **Fazer faculdade no Brasil pode aumentar salário em mais de 150%, diz OCDE**. In: Educação Uol. Brasília: 2011. Disponível em: <<http://educacao.uol.com.br/noticias/2011/09/13/fazer-faculdade-no-brasil-pode-aumentar-salario-em-mais-de-150-diz-ocde.htm>>. Acessado em: 08.08.2015.

SANTOS, Magda Elisabete dos; MORETTO, Cleide Fátima **O mercado de trabalho do secretário executivo no contexto da dinâmica produtiva e do emprego recentes no Brasil**. In: Revista do Secretariado Executivo, Passo Fundo, p. 21-35, n. 7, 2011. Disponível em <http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/2324/1478>>. Acessado em: 08.08.2015.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação**. Florianópolis, 2005. Disponível em: http://www.convibra.com.br/upload/paper/adm/adm_3439.pdf. Acessado em 14.09.2014.

UNIOESTE – UNIVERSIDADE ESATADUAL DO OESTE DO PARANÁ . **Projeto Político Pedagógico do Curso de secretariado Executivo da Unioeste – Campus de Toledo**. Cascavel: 2005.

VEIGA, D. R. **Guia do Secretariado**: técnicas e comportamento. São Paulo: Érica, 2007.

VOSS, Aline; BAHLS, Taciana Maria. **Monitoria**: um caminho para a prática do ensino em Secretariado Executivo. IN: Anais do I ENASEC - Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo – Unioeste, Toledo, 2010. Disponível em: <<http://www.secretariadounioeste.com/downloads/artigos/>>. Acessado em: 14.09.2014.



ESCRITÓRIO VIRTUAL: ANÁLISE DE VIABILIDADE ECONÔMICA E FINANCEIRA DE IMPLANTAÇÃO EM MACAPÁ-AP, SOB A ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

Anderson Bezerra Valério

UNIFAP/ anderson_univer@yahoo.com.br

Antônio Pinheiro Teles Júnior

UNIFAP/ antonio_telesjr@hotmail.com

Inajara Amanda Fonseca Viana

UNIFAP/ inamanda@hotmail.com

Silvânia Gomes de Mello

UNIFAP silvania_mcp@yahoo.com.br

RESUMO: Este trabalho tem por objetivo analisar a atividade de escritório virtual, como oportunidade de negócio para o profissional de secretariado executivo atuar. Diante de um cenário peculiar no Estado do Amapá, quanto à empregabilidade desse profissional, viu-se como problemática a inserção do Secretário, no mercado de trabalho e, por conseguinte, surgiu o questionamento: O escritório virtual pode ser um nicho de mercado para o Secretário Executivo? Como hipótese, essa atividade funcionará através de serviços que podem ser ofertados no seguimento de secretaria pelo profissional de S.E. Este estudo, torna-se salutar à categoria, por contemplar espaços de atuação do Secretário. Para realização dessa análise, foram realizados estudos de viabilidade do Escritório Virtual, na cidade de Macapá, através dados secundários realizados com profissionais de diversas áreas sobre a aceitação do serviço do E.V. Ainda foi investigado os custos necessários de investimentos para a estrutura física e financeira para à sua implantação. Os resultados encontrados, mostraram que este projeto torna-se rentável e propício a ser implantado no mercado local, em especial por um Profissional de Secretariado Executivo. A atividade mostra-se como uma tendência de aceitação pelos clientes em potencial, visto que é um empreendimento novo no local e tende a crescimento na região.

PALAVRAS-CHAVE: Escritório Virtual. Viabilidade Econômica e Financeira. Secretário Executivo

1 INTRODUÇÃO

O mercado de trabalho hoje se tornou altamente competitivo, tanto na questão de escassez de vagas quanto ao grau de qualificação exigido dos profissionais nas mais diversas áreas, afirma a Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH). Segundo esta, o mercado está à procura de profissionais que estejam abertos a novos aprendizados e de rápida adaptação ao ambiente de trabalho. Estes devem estar preparados e qualificados para atuação, utilizando como aliado, as novas tecnologias disponíveis no mercado. Em face às mudanças tecnológicas, e pelas metas que as empresas possuem, estas optam pela terceirização de algumas atividades dentro da organização. Conforme Pizo (2002), as empresas trabalham em parceria com outras para poderem ainda mais, atender e focar suas atividades em novos produtos e serviços. Hoje,



seguindo esta tendência de terceirização e modernização, o profissional de secretariado possui mais uma alternativa de atuação no mercado, chamado de Escritório Virtual.

O Profissional de Secretariado Executivo é detentor de diversas habilidades e competências para atuar em vários setores da economia, desenvolvendo principalmente, atividades voltadas ao planejamento, organização e rotinas de trabalho, em empresas e em outras organizações públicas ou privadas. Porém, estudos indicam que esses profissionais vêm encontrando bastante dificuldades em se inserir no mercado de trabalho, principalmente pelo fato das oportunidades serem escassas, sendo melhor absorvidos e remunerados quando essas oportunidades são ofertadas em grandes corporações e com isso, o mercado tem ficado cada vez mais limitado para sua plena atuação.

Esse profissional versátil, possui habilidades voltadas também para o empreendedorismo e que portanto, pode ser impulsionado a buscar e a explorar outras possibilidades de atuação, nesse sentido, houve a pergunta: O escritório virtual pode ser um nicho de mercado para o Secretário Executivo? Hipoteticamente, esse seguimento pode sim, ser uma alternativa plausível para o S.E desenvolver no mercado de trabalho.

Numa tentativa de encontrar novos caminhos para atuação do Secretário Executivo, viu-se a necessidade de aprofundamento desse conhecimento, através de pesquisas de campo para conhecer os possíveis clientes e o mercado em potencial. Mediante essas informações, este trabalho servirá de base e orientação para àqueles profissionais que se dispuserem a entrar nesse seguimento e desenvolver uma carreira empreendedora, pautada em conhecimentos científicos e técnicos.

Neste estudo, objetiva-se conhecer esse novo empreendimento, como funciona, quais seus aspectos legais, como se formaliza uma empresa desse ramo, verificar seu potencial de mercado em Macapá, demonstrar por meio de um pequeno projeto de que forma ele pode ser organizado e estruturado, verificar se possui perspectiva de crescimento, apurar o risco/retorno do investimento nessa área, analisar e avaliar se o projeto Escritório Virtual em Macapá é viável econômica e financeiramente.

Sobretudo, demonstrar sob qual perspectiva esse empreendimento pode ser um nicho para atuação do Secretário Executivo. Este artigo, divide-se nas seguintes partes, incluindo esta introdução: discussão sobre os conceitos centrais da pesquisa; procedimentos metodológicos adotados pela pesquisa, explicitando os métodos e os instrumentos de coleta de dados; as projeções dos dados e indicadores apurados; os resultados e as considerações finais e por último, as Referências.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 VIRTUALIZAÇÃO E NOVOS PROCESSOS DE TRABALHO

Com o avanço da tecnologia, surge com ela, a necessidade de novos processos de trabalhos que possam satisfazer as demandas de um mercado que a cada dia que passa, fica mais exigente e dinâmico nos tempos atuais. Reforçando essa ideia, Franca (2009, p. 16) em estudo, explica que “a atual revolução tecnológica não é a centralidade de conhecimentos e informação, mas a aplicação desse conhecimento e dessa informação para agregação de conhecimentos e de



dispositivos de processamento”. Para acompanhar essas transformações, as organizações veem se reinventado em seus processos organizacionais. Castells (2007, p. 39) em sua obra, caracteriza essas transformações socioeconômicas globais nas relações de trabalho como “uma revolução tecnológica concentrada nas tecnologias da informação começou a remodelar uma base material da sociedade em ritmo acelerado”.

Nesse cenário de mercado dinâmico e flexível, potencializam o surgimento de novos modelos organizacionais, mais especificamente as organizações virtuais, surgem e se fortalecem a medida que se renovam a maneira de pensar, agir, se relacionar e produzir bens e serviços nos ambiente e ferramentas de trabalhos advindos da informatização. Segundo Gonçalves (1994), a tecnologia da informação pode ser entendida como resultado da evolução e união da informática, das telecomunicações e da automação de escritórios. Como consequência de todo esse processo de inovação e globalização, a forma tradicional de se gerenciar e fazer negócios vem transformando os processos de trabalho. Percebe-se que nesse contexto, o virtual vem ganhando força e espaço no mercado e na sociedade. A forma organizacional é um produto complexo da sociedade, nesse sentido, a revolução da informação transforma toda a sociedade e a organização virtual é apenas uma consequência (TOFFER, 1985).

A virtualização vem ganhando fortemente espaço na sociedade, nos processos de trabalho e no mercado. Segundo Lévy (1996), virtual é o que existe em potência e não em ato. Ou seja, possui a potencialidade para se atualizar sem passar à concretização efetiva ou formal. Para Ferreira et al (1998) a virtualização organizacional deve ser entendida sob pelo menos dois pontos de vista distintos: o do cliente e o da empresa. Segundo o autor, o cliente percebe a virtualização “(...) como um atendimento instantâneo aos seus desejos”. A empresa parece existir a qualquer hora, em qualquer lugar, potencialmente pronta para atendê-lo. (...) Porém, do ponto de vista da empresa, genericamente, virtual é todo o negócio baseado nas informações em tempo real, inclusive suas relações com o meio. É possível dizer que esse novo arranjo organizacional repousa no domínio da informação em tempo real e na confiança dos relacionamentos. Para tanto, necessita de pessoas com alta qualificação, confiáveis, com espírito de colaboração para o trabalho em equipe.

A confiança dos relacionamentos deve ser compreendida no seu sentido mais amplo, tanto nos relacionamentos internos ao empreendimento, quanto nos seus relacionamentos com o mercado. O que não significa diminuição do controle, pelo contrário, ele tende a tornar-se mais rigoroso. Na verdade, caminha-se para o controle on line (Ferreira et al:1998). O controle passa a ser dos resultados e não dos processos. Os novos processos de trabalho vêm se consolidando em razão de diversos fatores sociais, ambientais e econômicos e têm mudado gradativamente as relações, ambientes e formas de trabalho. Franca em seu estudo afirma que:

os novos processos de trabalho têm sido associados, na maior parte das vezes, ao caráter de precarização das condições de trabalho, apontando para uma relação crescente entre a flexibilidade e a individualização das relações de trabalho, sobretudo na sociedade informacional, na qual o isolamento dos trabalhadores traz consequências, como aumento do estresse, ansiedade, isolamento e medo (...) a individualização das atividades do trabalho, substituindo as relações, que eram desempenhadas em grupo, por um ambiente de sociabilidade eletrônica, marcado pela distância (FRANCA, 2009, p. 71).



Nesse contexto, as organizações virtuais vêm se firmando fortemente no mercado, ganhando adeptos e preenchendo as lacunas existentes dessa nova relação laboral que vem se desenhando e se fortalecendo cada vez mais nos espaços de trabalho. ANTUNES (2007) apud FRANCA (2009, p. 25), descreve: “O trabalho estável torna-se (quase) virtual.” Vivencia-se, portanto, a erosão do trabalho contratado e regulamentado, dominante no século XX, vendo-se sua substituição pelas diversas formas de empreendedorismo, cooperativismo, trabalho voluntário, trabalho atípico, etc.”. Nesse viés de trabalho, diz ainda que:

O empreendedorismo, como posto antes, é uma possibilidade de emparelhar com o neoliberalismo estruturação produtiva, e alavanca as alternativas do indivíduo em superar as dificuldades travadas no mercado de trabalho. Hoje, percebem-se diversas alternativa que surgem da necessidade de satisfazer e acompanhar a evolução das relações tecnológicas e de trabalho e uma delas são os Escritórios Virtuais, pois essa atividade econômica preenche perfeitamente as características. Na concepção de Castells (2007): “(...) a nova organização social e econômica baseada nas tecnologias da informação visa à administração descentralizadora, trabalho individualizante e mercados personalizados e com isso segmenta o trabalho e fragmenta as sociedades.

Nessa órbita de atividades empresariais, as organizações começaram a perceber a importância da coordenação das tarefas interativas, entre vários agentes desse processo. Com a urgência em realizar os negócios, as empresas e profissionais estão cada vez mais necessitados de trabalhos eficazes e ágeis. Para além das questões de prazo e tempo, surge a prioridade da racionalização dos gastos, e por esse motivo as instituições começam a estabelecer caminhos para enxugar a produção.

2.2 OS CENTROS DE NEGÓCIOS E/OU ESCRITÓRIOS VIRTUAIS

Os Centros de Negócios, também chamados de Escritórios virtuais, tornou-se hoje um empreendimento rentável e totalmente adaptável as necessidades atuais advindas das transformações dos novos processos de trabalho. Conceituando esse empreendimento pode-se dizer que, “a principal característica dos escritórios virtuais é a terceirização dos serviços de atendimento e gerenciamento de espaços de trabalho” (FRANCA, 2009, p. 58). Para a Associação Nacional dos Centros de Negócios e Escritórios Virtuais (ANCNev):

Escritórios Virtuais são Estruturas físicas que disponibilizam domicílio empresarial, profissional, comercial ou fiscal, salas executivas, salas de reuniões, salas de trabalho, salas de treinamento, auditórios, salas de vídeo conferencia e áudio conferencia, coworking, salas de espelho e estações de trabalho, para utilização em tempo integral ou pequenos períodos, oferecendo todo o serviço de apoio operacional, como secretária, mensageiro, internet, telefonia, fax, computadores, impressoras, scanner, fotocopidora e equipamentos de audiovisuais, e outras tecnologias e equipamentos que auxiliam na prestação de serviços e atendimento aos clientes (ANCNev, 2012).

A ANCNev define este conceito como espaços alugados onde empresas e profissionais liberais, consultores e demais profissionais voltados para a prestação de serviços, encontram toda a infraestrutura comercial e administrativa necessária para o desenvolvimento do seu negócio



sem que para isso precisem despende de grandes quantias em dinheiro para montar uma estrutura própria. A ANCNEv congrega os escritórios virtuais, centros de negócios, centros de apoio, escritórios terceirizados e business center no Brasil, desde março de 1996. E, de acordo com seu site oficial, a atividade deste, só foi reconhecida em 2001, pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), que a classificou no Cadastro Nacional de Atividade Econômica (CNAE). E em 2003 a legislação federal, que disciplinou o Imposto Sobre Serviços, mencionou explicitamente essa atividade econômica e reconheceu essa modalidade junto às autoridades e a legislação Brasileira.

Hermanson (2009) define escritório virtual como uma empresa que disponibiliza serviços de apoio para empreendedores e empresários que não possuem um espaço próprio ou com condições adequadas para o desenvolvimento de seus contatos comerciais, ou para a realização de seus serviços. Depois que passaram a ser difundidos no começo desta década no Brasil, os escritórios virtuais vêm crescendo e abrindo oportunidades para quem souber investir em serviços de qualidade e infraestrutura adequada para a execução de tarefas administrativas e comerciais.

Toledo e Loures (2006, p. 03) em seu artigo, afirma “que as organizações virtuais são criadas para atender uma demanda específica”, logo, conhecer e analisar os consumidores, concorrentes, fornecedores, e o ambiente macroeconômico, é muito importante para revisar e se adaptar aos novos desafios e oportunidades do mercado. A empresa precisa identificar os segmentos de mercado específicos que deseja conquistar. Analisar o potencial do mercado onde será iniciado o negócio, é muito importante. Diminuir custos fixos no funcionamento de uma empresa, otimizar tempo, reduzir riscos financeiros do novo empresário, aumentar a segurança na aplicação de seu capital como autônomo, diminuindo as desistências de novos negócios por falta de capital, recrutamento de mão-de-obra qualificada, além de captar clientes para profissionais liberais e empresas em expansão, são alguns dos atrativos do escritório virtual.

2.3 OS SERVIÇOS OFERTADOS NO ESCRITÓRIO VIRTUAL

Dentre os diversos serviços prestados pelo EV, pode-se destacar os seguintes serviços/atividades na composição do portfólio de uma empresa desse ramo, são eles: **Utilização o endereço comercial e/ou fiscal da empresa:** Qualquer referência a ser dada sobre a empresa/cliente, a mesma poderá utilizar o endereço do escritório para contato ou mesmo se estabelecer sua empresa ou filial no EV, por meio de contrato de endereço fiscal; **Utilização do endereço em material de divulgação:** O endereço poderá ser mencionado em panfletos, mídia, cartões de visita e outros;

Tem ainda a **Caixa postal:** uso do escritório para recebimento de correspondências, também oferecido o serviço de aviso de chegadas destas por meio de e-mail ou telefone; o **Atendimento:** o Escritório Virtual está apto a presta o serviço de atendimento e recepção de parceiros e clientes. Habilitado a presta informações relevantes de nossas empresa/clientes, oferecendo como diferenciais o um profissional bilíngues ou trilingues para estes atendimentos; **Locação de salas:** São oferecidos espaços adequados as mais diversas ocasiões como exemplos salas de reuniões, pequenos escritórios para atendimento, mesas individuais. Estes locais podem ser alugados em valores por horas, diárias ou semanal.



E preponderantemente, os **Serviços de secretaria:** organização de agenda de clientes, anotação e distribuição de recados, correspondências, digitação e tradução de documentos, serviços de digitalização, xerox, organização de eventos, cotação de preço, seleção de pessoal, dentro outros. Estes serviços possuem preços específicos em tabelas, os quais também são disponibilizados em pacotes, podendo trabalhar por meio de contratos mensais, ou até anuais adequando-os as necessidades gerais e específicas de cada cliente.

Por essa exigência, muitas empresas sediadas em grandes capitais Brasileiras e outras empresas estrangeiras que mantem grandes estruturas móveis e imóveis, bem como a circulação de mercadorias nos estados Brasileiros, vêm o serviço de endereço fiscal como alternativa para suas capilaridades nos estados onde atuam e ainda na manutenção de outros serviços como o de correspondência e apoio administrativos encontrados no EV. Em alguns municípios brasileiros, encontram-se regulamentações próprias disciplinando e normatizando regras de funcionamento, fornecimento e de utilização dos espaços e serviços prestados no escritório virtual como é o caso de alguns municípios como: Bragança Paulista-SP, Santos-SP, Lauro de Freitas-BA, Natal-RN dentre outros. No município de Macapá/AP, não se encontrou uma legislação específica normatizando essa atividade.

2.4 ATIVIDADES SECRETARIAIS NO ESCRITÓRIO VIRTUAL

O Secretário Executivo hoje é um profissional com competência nas mais diversas áreas, afirma Marcia Fernanda (2014), com conhecimento e competências em áreas humanas, contábeis administrativas e técnicas, ou seja, um leque incomum a qualquer outro ramo profissional. De acordo com CARVALHO (1998), o secretário é um assessor executivo e gestor de informações que assessoram diretamente seus superiores a processar e organizar informações. Conhecedor prático das rotinas de escritório, habilitado a assumir responsabilidades sem supervisão direta, iniciativa e autonomia para tomar decisões e solucionar problemas. Possui liderança, confiabilidade, criatividade, ética, descrição e dinamismo. Em suma, multifuncional.

Mabel Cristina (2014) cita algumas das atividades que fazem parte do cotidiano do profissional de secretariado. Dentre suas atribuições, diversas são atividades das quais podem oferecidas nos serviços dos escritórios virtuais lhe permitindo atuar de forma independente, desta forma poderemos observa o quanto toda aprendizagem deste profissional o torna completamente voltado a esta atividade econômica. Dentre alguma das atividades dos Secretários citadas por Mabel Cristina (2014) e Carvalho (1998) que podem ser exercidas neste ramo comercial temos:

1. **ATENDIMENTO AO CLIENTE:** visto que o escritório virtual em geral é uma referência a empresa ou grandes organizações. O profissional está apto tanto a receber quanto a repassar informações de interesse a organização.
2. **TRADUTOR- INTERPRETE:** o profissional de secretariado é habilitado como bilíngue, ou seja, como conhecimento em uma ou mais línguas. Isto o torna propicio a trabalha tanto com interprete verbal quanto na tradução de documentos para o idioma local.
3. **CONSULTORIA:** por terem conhecimentos da área profissional, os secretários são aptos a exercer consultoria quando nos referimos a automação e organização de escritórios, além do conhecerem diversas rotinas de ambientes de trabalho.



4. GESTÃO DE DOCUMENTOS E ARQUIVOS: Os secretários possuem na sua formação conhecimentos de arquivística. Conhecedor de procedimentos a serem tomados na guarda, conservação e organização de documentos.

5. REDATOR: Graça a formação e habilidade na língua portuguesa, e também pela comunicação ser fundamental na vida deste profissional. Este possui conhecimento de técnicas redacionais, principalmente no que diz respeito a documentos oficiais como memorandos, ofícios, atas.

3 ANÁLISE DE VIABILIDADE ECONÔMICA E FINANCEIRA

3.1 ABORDAGEM SOBRE ANÁLISE DE PROJETO DE INVESTIMENTOS

A avaliação de investimentos é uma ferramenta que influência na tomada de decisão de um empreendedor e sobretudo quando se quer avaliar o grau de risco/retorno de negócio. Conforme já diz Fortes (2006, p. 51), o sucesso empresarial

Depende de uma extensa gama de fatores, contudo, trabalhar com informações e indicadores precisos permite ao empresário tomar as decisões mais balizadas, otimizando a eficiência do projeto ou da empresa. Uma etapa central na análise de investimentos é o estudo de viabilidade do empreendimento. (...) De fato, como em qualquer outro modelo, os métodos de avaliação são simplificações de uma realidade e, desta forma, apresentam limitações.

Já a análise dos resultados, fornece dados reais sobre a atual situação financeira da empresa, para que o administrador obtenha a eficácia organizacional e financeira, que pode ser obtida através da análise econômica e financeira, com a obtenção do ponto de equilíbrio da atividade produtiva. Contudo, antes de se abordar sobre as técnicas existentes, explanar-se-á sobre os tipos de análise e outra abordagem técnicas específicas, antecedentes aos conceitos dos métodos de análise de investimentos, conforme a seguir:

a) Análise Econômica: Conforme Antunes, a análise econômica tem por objetivo “revelar e demonstrar as condições econômicas que as atividades da empresa estão sujeitas, quanto à realização de custos, receitas e lucros e com vistas a sua permanência e desenvolvimento no mercado atual”. b) Análise financeira: Segundo conceitos de Antunes (2001, p. 27), a análise financeira “caracteriza-se por examinar e comparar os dados financeiros, com o objetivo de obter conclusões sobre a posição correta e as perspectivas da empresa”. (FORTES, 2001. p.27)

É por meio dessa análise que a empresa obtém informações sobre como alocar os recursos eficientemente, para desenvolver sua atividade. Pois a mesma fornece dados concretos sobre a atual movimentação de recursos, como por exemplo, o fluxo de caixa e o ponto de equilíbrio econômico financeiro. O Fluxo de Caixa apresenta-se como uma ferramenta de planejamento financeiro para auxiliar o empreendedor. Ele ainda possibilita o fornecimento de informações das variações dos saldos disponíveis, elemento essencial para analisar as projeções de entrada e saída de numerários da empresa. Segundo Iudícibus & Marion (2000, p. 122) o fluxo de caixa é:



Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.

a estruturação de um instrumento indispensável para a tomada de decisões para todos os tipos de empresa (...) vai muito mais longe que a apuração de resultado no período (receita recebida menos despesa paga). Consideram-se investimentos, amortização de financiamento, dividendos etc.

O fluxo de caixa descontado, é também muito utilizado como uma metodologia que consiste em analisar os ativos operacionais capazes de gerar resultados futuros, os investimentos realizados, os passivos, o endividamento, a marca da empresa, entre outros fatores, para que se possa projetar os fluxos de receita, custos, depreciações, amortizações, despesas financeiras e investimentos para os próximos anos. Para Assaf Neto (2003, p. 586), este método apresenta-se como uma ferramenta capaz de avaliar a riqueza econômica presente de uma empresa e dimensionar os benefícios de caixa a serem esperados no futuro e descontados por uma taxa de atratividade – TMA que refletirá o custo de oportunidade dos vários provedores de capital.

Outra ferramenta de análise econômica e financeira muito utilizada é o ponto de equilíbrio econômico, essa ferramenta fornece informações sobre a produção/vendas da empresa, possibilitando alterações em função do mercado. Através dele a empresa obtém informações sobre qual o volume de vendas deve ser realizado para ultrapassar seu ponto de equilíbrio e gerar um lucro satisfatório (SANTOS, 2002, p. 132). Em outras palavras, um empreendimento só passará a render lucros a partir do momento em que seus rendimentos forem maior que seus gastos. Segundo Megliorini (2009) O método do Ponto de equilíbrio econômico – PEE, diferencia-se do ponto de equilíbrio contábil, pois além do suportar todos os custos e despesas fixas, a margem de contribuição tem de ser capaz de cobrir o custo de oportunidade, ou seja, adicionam-se aos custos fixos todos os custos de oportunidade, para que dessa maneira possa obter o lucro estimado.

Existem diversas técnicas de avaliação de investimentos e inúmeros autores discorrem sobre o assunto, principalmente autores da área das ciências econômicas e contábeis. Na concepção de OLIVEIRA (2004, p. 250), destacam-se as técnicas: período payback, taxa interna de retorno, taxa média de retorno do investimento, valor atual líquido, valor atual líquido anualizado e índice de lucratividade. Segundo conceitos desse autor, a Taxa interna de retorno – TIR, apresenta uma taxa de juros com que o investimento original está sendo remunerado através dos fluxos líquidos de caixa no final de cada período. A análise é efetuada através de porcentagens de juros por mês ou anos. Se a taxa de retorno do projeto for igual ou superior à taxa mínima de retorno aceitável, os resultados serão positivos, caso contrário os resultados serão negativos.

Enquanto que o valor atual líquido, o qual é mais conhecido como Valor Presente Líquido - VPL, consiste em se trazer para o momento presente os valores esperados de entradas e saídas de caixa decorrentes de determinadas alternativas de investimento. Após aplicação da equação acima na avaliação de um projeto, caso o resultado do VPL encontrado no cálculo seja negativo, o retorno do projeto será menor que o investimento inicial, o que o torna inviável. Caso ele seja positivo, o valor obtido no projeto pagará o investimento inicial, o que o torna viável.



4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para a elaboração deste trabalho foram utilizadas uma combinação de aspectos de pesquisa qualitativa e quantitativa, com caráter experimental e descritivo. Qualitativo pela natureza que envolve o processo de elaboração do projeto, na interpretação dos dados que possibilitaram as informações para aplicação dos métodos e posterior análise e avaliação dos resultados dos indicadores de viabilidade do projeto. E, quantitativa na análise do mercado, no perfil dos clientes em potencial no mercado local, onde se busca quantificar o preço médio unitário de venda do serviço a ser comercializado neste projeto. Na coleta dos dados do custo de produção, os dados foram extraídos da pesquisa de campo das autoras MARREIRO, SANTOS & RICHENE (2014), graduandas do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá, relativa a pesquisa de mercado sobre a Atividade de Escritório Virtual aplicada por meio de perguntas estruturadas (questionário) no Estado do Amapá nas cidades de Macapá e Santana, no período de junho a outubro de 2014.

Para o estudo de mercado da atividade econômica de escritório virtual, utilizou-se os dados da pesquisa de campo das autoras citadas acima, esses dados secundários serviram como informações complementares para balizar o preço médio de venda dos serviços a serem ofertados pelo escritório virtual. Também foram utilizadas pesquisas de preço no mercado local nos valores de imóveis, bens móveis e equipamentos, taxas e licenças de funcionamento. A ferramenta utilizada para tratamento e análise dos dados foi realizado por meio do Software Microsoft Excel. Os dados foram projetados, estruturados e apresentados em planilhas eletrônicas, objetivando melhor apresentar os dados e analisá-los individualmente e após esse processo, os dados foram cruzados para poderem ser analisados, de maneira congruente com as informações encontradas.

5 APRESENTAÇÃO DO PROJETO ESCRITÓRIO VIRTUAL EM MACAPÁ

Neste capítulo serão discutidos e apresentados os resultados obtidos por meio da análise do resultado da pesquisa de campo das autoras citada acima e dos levantamentos de preços de bens móveis e imóveis, onde por meio desses dados coletados e analisados, aplicou-se as técnicas de avaliação de projetos aqui já demonstrada, com a finalidade de gerar os indicadores econômicos capazes de aferir a existência de viabilidade econômica para a implantação de um negócio de prestação de serviço de Escritório Virtual em Macapá no Estado do Amapá.

5.1 ESTRUTURAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DO PROJETO

Com base nos dados da pesquisa concedida pelas discentes citadas acima, buscou-se traçar o projeto de um empreendimento comercial para a prestação de serviços de Escritório Virtual em Macapá, com objetivos de avaliar os riscos e se o mesmo seria viável econômica-financeiramente. O projeto em questão contempla uma pequena empresa, enquadrada no regime tributação simplificada, Simples Nacional, apresentando uma expectativa de faturamento anual estimado em R\$ 216.212,21 a R\$ 279.098,89, que representa um crescimento de 2% anual para um cenário de normalidade.

O estudo de viabilidade econômico-financeira será projetado para um período de 5 anos (2015 a 2020) e a projeção de seus custos e investimentos serão detalhadamente apresentados nas sessões seguintes. O empreendimento estará localizado no município de Macapá-AP, podendo captar cliente dos Estados Brasileiro, inclusive com capacidade de atender clientes internacionais que desejem contratar o Escritório Virtual para serviços e negócios na cidade de Macapá. Para o estudo de mercado da atividade econômica de escritório virtual, utilizou-se os dados da pesquisa de campo das autoras MARREIROS, SANTOS & RICHENE (2014), com a finalidade principal de obter o preço unitário de venda dos serviços prestados pelo escritório virtual em Macapá. Em leitura dos dados, foi possível perceber o público alvo em potencial, predisposto a conhecer e opinar sobre quanto estava disposto a pagar pelo rol de serviços apresentados naquela pesquisa.

A pesquisa mostra que no trabalho de campo foram coletados dados de um painel de 59 pessoas entrevistadas, compostos por profissionais como professores, advogados, engenheiros corretores e empreendedores individuais. Em leitura desses dados, percebeu-se ainda, que a esse grupo de profissionais liberais e pequenos empreendedores individuais, foram apresentados os serviços a serem oferecidos pelo escritório virtual, onde foram perguntados aos entrevistados sobre a aceitação dos serviços. Este grupo compôs uma aprovação de 95% dos entrevistados, em seguida. 86% consideraram que a atividade apresentava utilidade para seu ramo de atuação. E por fim, considerando o conhecimento sobre EV e a disposição de contratar os serviços. 62,7% afirmaram que com certeza contratariam o serviço e 30,5% talvez contrataria. Ao fim daquela entrevista, fez-se o seguinte questionamento ao indivíduo: considerando seus custos operacionais no mercado, quanto você estaria disposto a pagar pelo serviço? Em média a disposição a pagar foi de R\$ 497,60.

Com base nos resultados, extraiu-se a informação da média do preço de venda que o mercado local está disposto a pagar. De posse dessa informação, foi possível estruturar o projeto para da implantação do Escritório Virtual, com isso, aplicar as técnicas de análise de investimento e por fim avaliar os resultados desses indicadores e verificar se o projeto seria viável ou não. Conforme se demonstrará nas seções seguintes.

5.2 PROJEÇÃO DOS INVESTIMENTOS

Em face a resposta positiva do mercado local para consumir serviços do escritório virtual, buscou-se levantar a relação de bens móveis e equipamentos necessários para se investir nesse ramo. Por meio de cotações de preço no mercado local (Macapá-AP), pode-se mensurar os valores desses bens, ficando em um patamar de R\$ 33.689,03.

Tabela 01 - Investimentos - Bens Móveis e Equipamento

Descrição do Bem	Quant.	Valor Unit.	Vlr. Total	Vida Útil (Ano)	Tx Dep. (Ano)	Valor Residual (Ano)
Armário	2	263,00	526,00	10	10,00%	52,60
Armário conjugado (planejado)	1	958,00	958,00	10	10,00%	95,80
Armários cozinha	1	376,92	376,92	10	10,00%	37,69
Bebedouro	2	500,00	1.000,00	10	10,00%	100,00
Cadeiras	25	156,00	3.900,00	10	10,00%	390,00
Cafeteira	1	69,41	69,41	10	10,00%	6,94
central de ar 24 btus	1	3.500,00	3.500,00	10	10,00%	350,00
Central de ar 12 btus	1	1.399,00	1.399,00	10	10,00%	139,90
Central de ar 18 btus	1	1.999,00	1.999,00	10	10,00%	199,90
Central de ar 9 btus	2	1.099,90	2.199,80	10	10,00%	219,98
Central Telefônica Pabx, 4L, 12 Ramais	1	800,00	800,00	10	10,00%	80,00
Computador	7	1.200,00	8.400,00	5	20,00%	1.680,00
geladeira	1	899,00	899,00	10	10,00%	89,90
Impressora multifuncional/fax	2	575,00	1.150,00	10	10,00%	115,00
Mesa escritório em L	2	380,00	760,00	10	10,00%	76,00
Mesa escritório retangular	2	300,00	600,00	10	10,00%	60,00
Mesa reunião	1	1.203,00	1.203,00	10	10,00%	120,30
Micro-ondas	1	349,90	349,90	10	10,00%	34,99
Sofa 4 lugares	1	899,00	899,00	10	10,00%	89,90
Telefone Celular	2	500,00	1.000,00	5	20,00%	200,00
TV Digital 50"	1	1.700,00	1.700,00	5	20,00%	340,00
Total Geral de Investimento			R\$ 33.689,03	-	13,29%	4.478,90

Fonte: Tabela elaborada pelos autores

Paralelo a pesquisa de preço foi verificado ainda, os percentuais de taxa de depreciação anual, a qual cada bem, estava sujeito, de acordo com o que se preconiza a Instrução Normativa da Secretaria da Receita Federal, IN N° 162, de 31/12/1998, disposto na Tabela N° 01 acima. Desta feita, buscou-se levantar e quantificar os bens e valores para custear as despesas pré-operacionais para implantação do negócio, chegou-se ao montante total de R\$ 39.689,03. Com vista a viabilizar a implantação do projeto, serão utilizados os recursos dos próprios sócios ou financiamento, assim constituindo o capital inicial da empresa.

5.3 ESTIMATIVA DA RECEITA E PREVISÃO DOS CUSTOS TOTAIS

Por meio da pesquisa de campo, o mercado se mostrou predisposto a pagar o preço médio unitário dos serviços o valor de R\$ 497,60. Se o projeto em estudo oferecer uma estimativa de 435 clientes/ano, então, pode-se estimar por meio de uma fórmula matemática simples que o preço unitário de venda x n° de clientes/ano, pode-se chegar a projetar uma receita anual de R\$ 216.218,21, em um cenário de normalidade das vendas dos serviços no primeiro ano do negócio. Os custos fixos, são aquelas despesas mais voltadas para a manutenção do empreendimento. Por se tratar de despesas essenciais para o funcionamento de um empreendimento, isso demonstra o quanto é oneroso os custos fixos dentro de uma empresa, seja ela pequena, média ou grande. Esses custos sempre serão expressivos, portanto, conhece-lo previamente ajuda o empreendedor a refletir sobre eles e buscar maneiras de diminuí-los, buscando sempre alternativas para otimizá-los. Na tabela n° 04 abaixo, apresenta-se os custos fixos do Projeto.

Tabela 04 - Detalhamento dos Custos Fixos Anuais

CUSTOS FIXOS				114.540,03
Despesas	Espec.	Quant.	Valor	Valor Anual
Pessoal				30.184,00
Recepcionista/Assistente	mês	12	850,00	10.200,00
Serviços Gerais	mês	12	790,00	9.480,00
Férias	ano	1	1.640,00	1.640,00
1/3 das férias	ano	1	546,67	546,67
13º Salário	ano	1	1.640,00	1.640,00
Provisão de FGTS s/salário (8%) - rec. Mensal	mês	12	131,20	1.574,40
Provisão de FGTS s/Férias (8%)	ano	1	174,93	174,93
Provisão de FGTS s/13º salário (8%)	ano	1	131,20	131,20
PCMSO	ano	1	160,00	160,00
Vale transporte	mês	12	386,40	4.636,80
Prolabore				21.600,00
Proprietário (Secretário Executivo)	mês	12	1.800,00	21.600,00
Gastos Administrativos/operacionais				27.819,00
Locação de (1) um imóvel de 74m ²	mês	12	1.500,00	18.000,00
Internet	mês	12	150,00	1.800,00
Serviços Contábeis	mês	12	600,00	7.200,00
Alvará de Funcionamento	Ano	1	260,00	260,00
Licença do Bombeiro	Ano	1	115,00	115,00
Licença da Vigilância Sanitária	Ano	1	84,00	84,00
Manutenção do Site	Mês	12	30,00	360,00
Outros Custos não operacionais				1.248,00
Taxas de Constituição	-	1	148,00	148,00
Serviço de Contábil - Constituição	-	1	600,00	600,00
Construção do Site	-	1	500,00	500,00
Investimentos - Móveis e Equipamento				33.689,03

Fonte: Tabela produzida pelos autores

Em análise dos custos fixos do Projeto, nota-se que o custo com gastos administrativos assume um papel de destaque e representa um percentual de 24,28% dos custos fixos totais, ou seja, o segundo maior percentual do conjunto de despesas. O que é normal, pois os gastos com manutenção de um escritório são bastante altos para qualquer tipo de negócio. Tem ainda os custos com pessoal e encargos trabalhistas que chegam à 26,35%. Juntas, somam um percentual 50,63% do montante dos investimentos anuais. Os custos variáveis, são despesas voltadas ao processo de produção do empreendimento, pois, variam conforme o volume de produção dos bens ou dos serviços. Neste projeto, os custos de produção dos serviços, representam 100% do custo variável.

Tabela 03 - Detalhamento dos Custos Variáveis Anuais

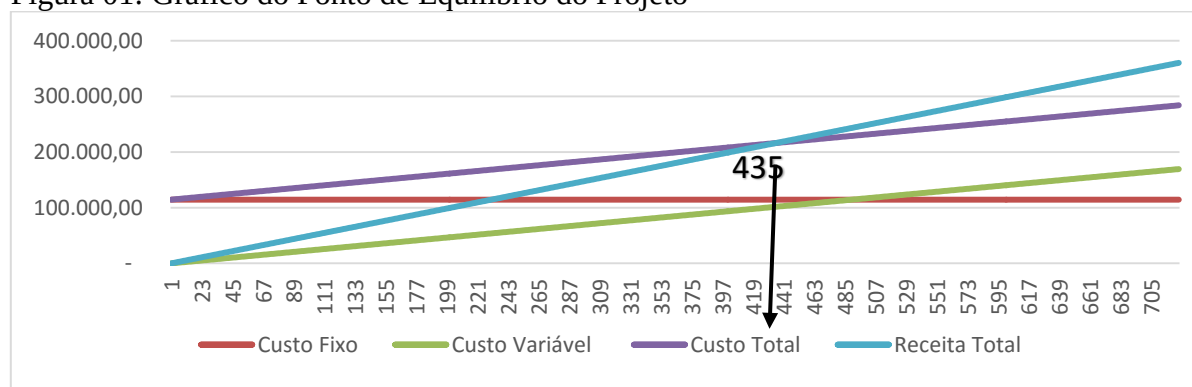
CUSTOS VARIÁVEIS TOTAIS				14.040,00
Despesas	Espec.	Quant.	Valor	Valor Anual
Custo de Produção dos Serviços				14.040,00
Água	mês	12	40,00	480,00
Serviço de Telefonia fixa	mês	12	80,00	960,00
Serviço de Telefonia móvel	mês	12	100,00	1.200,00
Material de Escritório (papel, caneta, clips...)	mês	12	80,00	960,00
Material de Copa e Cozinha	mês	12	60,00	720,00
Material de Limpeza e Higienização	mês	12	80,00	960,00
Suprimento de Informática	mês	12	150,00	1.800,00
Energia	mês	12	150,00	1.800,00
Serviço de Motoboy	mês	12	250,00	3.000,00
Combustível	mês	12	180,00	2.160,00

Fonte: Tabela produzida pelos autores

5.4 CÁLCULO DO PONTO DE EQUILÍBRIO ECONÔMICO (PEE) DO PROJETO

Conforme visto no capítulo anterior, a informação do ponto de equilíbrio econômico da empresa é vital para a análise de viabilidade de um empreendimento. Com isso, utilizamos a técnica do PEE para chegar no Break-even do empreendimento em estudo. Com base nos dados obtidos dessa equação, pode-se observar na figura 01, que abaixo do ponto de equilíbrio, encontra-se a área denominada de prejuízo, acima dele, encontra-se a área dos lucros. A leitura do gráfico aponta que, o ponto de equilíbrio econômico são alcançados quando se atingir o valor de R\$ 216.218,21 e 435 unidades simultaneamente, que representam 60,35% do faturamento bruto e das unidades vendas/serviços previstos para o projeto no primeiro ano.

Figura 01: Gráfico do Ponto de Equilíbrio do Projeto



Fonte: dados produzidos pelos autores

5.5 DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO – DRE

Tabela 05 - Demonstração de Resultados do Exercício - DRE

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO - DRE										
Descrição	ANO 1	%	ANO 2	%	ANO 3	%	ANO 4	%	ANO 5	%
(+) Receita de Venda (Serviços)	216.218,21	100%	230.466,99	100%	245.654,76	100%	261.843,41	100%	279.098,89	100%
(-) Impostos	13.506,07	8%	18.921,34	8%	20.168,26	8%	21.497,34	8%	22.914,02	8%
(-) Comissão	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%
(-) Royalties	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%
(=) Receita Líquida	202.712,14	94%	211.545,65	92%	225.486,50	92%	240.346,06	92%	256.184,87	92%
(-) Custos Variáveis	101.678,18	47%	103.711,74	45%	105.785,97	43%	107.901,69	41%	110.059,73	39%
(=) Margem de Contribuição	101.033,96	47%	107.833,91	47%	119.700,53	49%	132.444,37	51%	146.125,14	52%
(-) Custos Fixos	80.851,00	37%	80.851,00	35%	80.851,00	33%	80.851,00	31%	80.851,00	29%
(-) Despesas/Receitas Financeiras	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%
(=) Lucro antes do IR	20.182,96	9%	26.982,91	12%	38.849,53	16%	51.593,37	20%	65.274,14	23%
(=) Resultado Operacional Líquido	20.182,96	9%	26.982,91	12%	38.849,53	16%	51.593,37	20%	65.274,14	23%
(-) Imposto de Renda	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%
(=) Lucro Líquido do Exercício	20.182,96	9%	26.982,91	12%	38.849,53	16%	51.593,37	20%	65.274,14	23%

Fonte: Tabela produzida pelos autores

Levando-se em consideração os dados de custeio totais, receita bruta do projeto em estudo, projetou-se a demonstração do resultado do exercício para os próximos cinco anos do projeto para se encontrar a margem de contribuição, bem como apurar os resultados operacionais

e com isso obter o lucro líquido do projeto por exercício. Os cálculos apresentados na tabela 05 acima, considera o ponto de equilíbrio econômico encontrado nesse projeto. O fluxo de caixa do projeto foi obtido por meio do conjunto de dados já apresentado neste capítulo.

Por meio das técnicas já estudada no capítulo 4, apurou-se o Fluxo de Caixa Descontado deste projeto, objetivando com isso aplicar a técnica de avaliação de investimento adequada para avaliarmos os indicadores de resultados de investimentos. A técnica aqui utilizada foi a do VPL (Equação 03) e a TIR (Equação 02). A taxa de atratividade levada em consideração na TIR foi a SELIC (Sistema Especial de Liquidação e Custódia), que este ano de 2014, fechou com o percentual acumulado de 11,75%. A seguir, apresentamos o Fluxo de Caixa do Projeto, bem como os resultados dos indicadores econômicos e financeiros.

Tabela 06 - Projeção do Fluxo de Caixa do Projeto do Escritório Virtual

PROJEÇÃO DO FLUXO DE CAIXA DO PROJETO						
Horizonte do Projeto	2015 Ano 0	2016 Ano 1	2017 Ano 2	2018 Ano 3	2019 Ano 4	2020 Ano 5
Quantidade de Clientes Atendidos (com crescimento 2% ao ano)	-	435	443	452	461	470
Preço médio de Venda	-	497,60	519,99	543,39	567,84	593,40
(+) Receita Bruta (Faturamento Bruto)	-	216.218,21	230.466,99	245.654,76	261.843,41	279.098,89
(-) Impostos	-	17.751,51	18.921,34	20.168,26	21.497,34	22.914,02
Receita Líquida	-	198.466,69	211.545,65	225.486,50	240.346,06	256.184,87
(-) Custos Variável	-	101.678,18	103.711,74	105.785,97	107.901,69	110.059,73
(-) Custos Fixos	-	80.851,00	80.851,00	80.851,00	80.851,00	80.851,00
LUCRO OPERACIONAL	-	15.937,52	26.982,91	38.849,53	51.593,37	65.274,14
(-) Depreciação	-	-2.118,87	-3.587,33	-5.164,98	-6.859,26	-8.678,09
Lucro Líquido	-	13.818,65	23.395,57	33.684,55	44.734,11	56.596,05
Entradas de caixa	-	15.937,52	26.982,91	38.849,53	51.593,37	78.554,64
(+) Lucro Líquido	-	13.818,65	23.395,57	33.684,55	44.734,11	56.596,05
(+) Depreciação	-	2.118,87	3.587,33	5.164,98	6.859,26	8.678,09
(+) Valor residual moveis e equipamentos	-	-	-	-	-	7.280,49
(+) Investimento em capital de giro	-	-	-	-	-	6.000,00
Saídas de Caixa	-	39.689,03	-	-	-	13.280,49
Investimentos em móveis e equipamentos (depreciação de 13,29% ao ano)	33.689,03	-	-	-	-	7.280,49
Investimento em Capital de giro (ICG)	6.000,00	-	-	-	-	6.000,00
Fluxo de Caixa Descontado	-	39.689,03	15.937,52	26.982,91	38.849,53	51.593,37
Valor Presente Líquido (Considerando a taxa SELIC de 11,75%)	94.555,39					
Taxa Interna de Retorno	66%					

Fonte: Tabela produzida pelos autores

Analisando os dados apresentados na tabela 12 acima, nota-se que o valor presente líquido do investimento teve como resultado um valor superior a zero e sua taxa interna de retorno apresentou percentual superior ao custo do capital empregado, o que indica que o investimento obteve uma boa rentabilidade, ou seja, mostra que negócio é atrativo, embora, a taxa utilizada tenha sido a do (SELIC), por ser uma da taxa de juros mais baixa, em comparação a outras taxas existentes no mercado.



6 RESULTADOS

Após análise do conjunto de dados e indicadores apresentados neste estudo, pode-se afirmar que o investimento na implantação de prestação de serviços de Escritório Virtual em Macapá se mostrou economicamente viável e financeiramente sustentável. Fator esse observado nos resultados dos indicadores aplicados a partir da pesquisa de mercado que embasou este projeto, das projeções de investimento, dos custos totais, da projeção da receita e da obtenção do cálculo do ponto de equilíbrio deste empreendimento. A partir disso, foi possível projetar outros indicadores de resultados como: projeção das demonstrações de resultado de exercício; fluxo de caixa descontado e posteriormente, a aplicação da técnica do VPL e TIR para obtenção dos indicadores que serviu para aferir a viabilidade econômica e financeira deste negócio.

Nesse contexto, o Escritório Virtual surge como uma alternativa viável para minimizar esses problemas e mudar o cenário atual de desemprego e a desvalorização Profissional de Secretariado Executivo, no mercado de trabalho. Desta forma, o Projeto aqui apresentado mostra-se como um importante viés para que este possa atuar no mercado de trabalho exercendo suas técnicas e habilidades organizacionais e empresariais como um legítimo empreendedor. Como bem define as Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005 da Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação, vinculado ao MEC, em seu Parágrafo único do Art. 3º que o bacharel em Secretariado Executivo deve apresentar:

sólida formação geral e humanística, com capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada, ser apto para o domínio em outros ramos do saber, desenvolvendo postura reflexiva e crítica que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas, com observância dos níveis graduais de tomada de decisão, bem como capaz para atuar nos níveis de comportamento microorganizacional, mesoorganizacional e macroorganizacional (BRASIL, 2005. Código Civil, de 2002. In: VADE Mecum)

Partindo desta constatação e considerando que esses profissionais têm encontrado dificuldade de acesso ao mercado de trabalho, devido à escassez de oportunidades dentro da sua área de atuação, principalmente nas regiões onde não há concentração de grandes corporações que os absorvam e que melhor os remunerem, os escritórios virtuais se apresentam como uma alternativa plausível.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando que o mercado de trabalho continua competitivo, e as empresas em busca de novas formas de atuação e relação com o mercado, com o intuito de modificar os processos e relações de trabalho, o perfil profissional mais exigido é àquele aberto a essas inovações e capaz de se adaptar rapidamente com as tendências e inconstância do mercado. Com base no que se conhece sobre o perfil do profissional de Secretariado Executivo, confirma-se que ele é plenamente qualificado para atuar nessa tendência de mercado, colocando em prática seus conhecimentos técnicos, habilidades e criatividade voltadas para executar e desenvolver suas



rotinas mais tradicionais aliadas as novas ferramentas tecnológicas, no contexto de organização virtual, permitindo-lhes atuar de forma mais empreendedora e independente.

Portanto, considerando que esse estudo mostrou que o mercado de Macapá está disposto a contratar esse tipo de serviço, o que demonstra sua potencialidade, confirmou-se por meio dos métodos e técnicas nele aplicados, que o projeto de implantação de um escritório virtual na cidade de Macapá é viável e sustentável, pois confirmou-se que o investimento nesse ramo possui retorno certo. Confirmou-se ainda, que além de promissor, esse tipo de negócio tem a perspectiva de ampliar o campo de atuação do profissional de secretariado executivo, levando-o a explorar e potencializar suas habilidades para além de suas competências mais tradicionais, impulsionando-o a empreender e a criar suas próprias oportunidade para se inserir e se manter no mercado de trabalho.

Este trabalho revelou uma oportunidade para que os profissionais de secretariado executivo sejam protagonistas da sua própria inserção no mercado de trabalho, pois, os serviços a serem prestados dentro do Escritório Virtual são compatíveis e inerentes ao perfil desse profissional. Contudo, acredita-se que a maior relevância deste trabalho está em contribuir com o curso de Bacharel em Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá e propiciar aos egressos deste curso, uma alternativa que o possibilite atuar dentro de sua área de conhecimento no mercado de trabalho e com maior independência, além de subsidia-lo de informações que o auxilie a montar seu próprio negócio.

REFERÊNCIAS

ANCNEV, Regulamento Geral. Disponível em:

<<http://www.ancnev.com.br/downloads/414/REGULAMENTO%20GERAL%20ESCRITORIOS%20VIRTUAIS.pdf>>. Acesso em 02 de jul. 2014

ASSAF NETO, Alexandre. Finanças Corporativas e Valor. São Paulo: Editora Atlas, 2003.
_____, Estrutura e análise de balanços: um enfoque econômico-financeiro. 7ª Edição, São Paulo: Atlas, 2002.

BRASIL. Código Civil, de 2002. In: VADE Mecum. 17 ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p. 214

_____, Resolução nº 3, de 23 de julho de 2005. Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 8 dez. 1999. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/diarios/676883/pg-21-secao-1-diario-oficial-da-uniao-dou-de-04-07-2005>>. Acesso em: 15 dez. 2014.

_____, Instrução Normativa SRF nº 162, de 31 de dezembro de 1998. Disponível em: <<http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?visao=anotado&idAto=15004>>. Acesso em: 12 dez. 2014.



CASTELLS, Manuel. A Sociedade em Rede. Trad. Roneide Venâncio Majer com a colaboração de Klauss Brandini Gerhardt. A Era da Informação: economia, sociedade e cultura, V. 1, 8. ed. Revisada e ampliada. São Paulo: Editora Paz e Terra, 2007.

FERREIRA, Ademir Antônio et al. Gestão Empresarial: de Taylor aos nossos dias. São Paulo: Pioneira, 1998. Pág. 205. **FORTES**, Eduardo de Sá. Análise de investimento e tomada de decisão. Rio de Janeiro: Publit, 2006.

FRANÇA, Ana Luisa Gallo da. O papel dos Escritórios Virtuais na nova organização do trabalho. 2009. 176 f. Tese (Mestrado em Sociologia) – Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais, Universidade de Belo Horizonte, Minas Gerais, 2009.

GONÇALVES, José Ernesto L. Os impactos das novas tecnologias nas empresas prestadoras de serviços. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, 34 (1). Pp. 63-81, jan/fev.1994.

HERMANSON, Boris. Microtecnica – locação de equipamentos. São Paulo, jun.2009. Disponível em: <<http://www.microtecnica.com.br/dicas-artigo.php?acao=como-funciona-um-escritorio-virtual>> acessado em 17 out. 2014.

LÉVY, Pierre. O que é virtual. 1. ed. São Paulo: Editora 34, 1996

MARREIROS, Alessandra Vaz. **SANTOS**, Flavia Thalita Ferreira dos & **RICHENE**, Wane Cristina Figueiredo. O uso do Escritório Virtual pelo Profissional de Secretariado Executivo: Uma nova vertente de atuação no mercado. Trabalho de Conclusão de Curso. (Graduação em Secretariado Executivo). Curso de Secretariado Executivo, Universidade Federal do Amapá, Macapá, 2015.

MEGLIORINI, Evandir. Custos: análise e gestão. 2 ed. Revisada e ampliada São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. Disponível em: <[http://pt.slideshare.net/tarcilateixeira28/livro-custos-anlise-e-gesto-evandir-megliorini](http://pt.slideshare.net/tarcilateixeira28/livro-custos-analise-e-gesto-evandir-megliorini)> Acesso em: 11 nov. 2014.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. Planejamento estratégico: conceitos, metodologias e práticas. 20º ed. São Paulo: Atlas. 2004.

PIZO, Carlos Antônio. Planos de negócios para empresas virtuais: uma análise do uso e especificidades. 2002. 125f.. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.

SANTOS, Gilberto José dos. **MARION**, José Carlos. **SEGATTI**, Sônia. Administração de custos na agropecuária. 3º ed. São Paulo: Atlas. 2002.

TOLEDO, L & **LOURES**. Organizações Virtuais. Caderno EBAPE.BR, Vol. 4, núm. 2, junho, 2006, pag. 1-17, Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Rio de Janeiro, Brasil.



COMPETÊNCIA PARA ALÉM DO DNA: O/A SECRETÁRIO/A EXECUTIVO/A LGBT

Gisele Alessandra Negri

UNIOESTE, giselenegri1@hotmail.com

Simone de Oliveira Soares

UNIOESTE, simoneossoares@gmail.com

Rodrigo Smaha Lopes

UNIOESTE, rodrigasmaha@hotmail.com

RESUMO: Esse artigo objetivou evidenciar as visões concernentes à população LGBT no que se refere à inserção tanto na universidade quanto no mercado de trabalho, tendo em vista que o preconceito e a falta de canais que atendam e reconheçam o público LGBT na Academia colaboram com a invisibilidade deste, as taxas de evasão e a exclusão do mercado de trabalho. Assim, pretendemos dar espaço a essa população a fim de que se sintam, de fato, incluídos no curso e na profissão e que suas vozes também sejam ouvidas em pesquisas da área. Garantidos pela Constituição (BRASIL, 1988), as pessoas LGBTs têm os mesmos direitos dos demais cidadãos, contudo, apenas discutir e declarar que a sociedade deve aceitar a orientação sexual e identidade de gênero deles não é suficiente. Além de pesquisas na literatura sobre o tema, aplicamos um questionário estruturado junto ao curso da Universidade Estadual do Oeste do Paraná, no *campus* de Toledo. Como resultado, apreendemos que os LGBTs estão presentes no curso e na profissão e que ambos os espaços estão atravessados pelo preconceito; que a universidade, em questão, é acolhedora, mas necessita de um canal especializado de apoio; e que há um, longo, caminho a ser percorrido para que desenhemos uma sociedade que não seja preconceituosa, sexista e supressora.

PALAVRAS-CHAVE: LGBT. Universidade. Secretariado Executivo.

1 INTRODUÇÃO

LGBT¹ é uma sigla internacionalmente utilizada que designa lésbicas, gays, bissexuais, travestis e transexuais, englobando, dessa forma, as orientações sexuais e manifestações de identidade de gênero que diferem do sexo designado no momento do nascimento. No Brasil, teve início nos anos 70 o movimento LGBT que, desde então, luta em prol da aceitação, do respeito, do reconhecimento e da garantia de direitos comuns aos cidadãos brasileiros, mas que, em decorrência dos preconceitos existentes em nossa sociedade, são, muitas vezes, negados a esse público.

Quando nos voltamos à academia, sabemos que ela, enquanto progressista e um espaço de reflexão e transformação da realidade social, deve – ou deveria – preocupar-se em desenvolver ações voltadas à questão de gênero, discutindo-as e aproximando essa comunidade, criando um ambiente propício para seu desempenho estudantil, com apoio e suporte jurídico, social e psicológico.

¹ Ressalta-se a ocorrência da sigla LBTTTIQ: Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais, Transgêneros, Intersexuais e Queers.

Contudo, apesar da inquestionável presença dessa parcela da população nos diversos cursos de graduação, em muitos, a discussão sobre gênero/identidade de gênero a envolvendo é evitada/ignorada, por não se aproximar das disciplinas ofertadas, das linhas de pesquisa e dos temas frequentemente abordados nas respectivas áreas de conhecimento.

Antes de iniciarmos a escrita deste texto, fomos em busca de trabalhos voltados ao nosso objeto de pesquisa. Contudo, constatamos que aqueles que envolvem o secretariado executivo – que tivemos acesso ao utilizar o Google como fermenta de pesquisa – ignoram o público LGBT, mesmo ao tratar de preconceito, identidade de gênero ou estereótipos e quando o fazem as relacionam ao sexo masculino².

Mesmo no que diz respeito ao trabalho de inserção do gênero masculino, como estudantes ou profissionais em Secretariado Executivo, trava-se uma luta pelo direito de serem reconhecidos, pois, na maioria das vezes, encontramos referências apenas quanto à categoria feminina – a secretária – extinguindo-os por completo. Ao mesmo tempo, verificamos pouca adesão do segmento LGBT nessa profissão e na graduação, isto é, os espaços para inserção deste é restrito e reforça o estereótipo da profissão enquanto exclusivamente feminina.

Além disto, segundo Feres (2015), pesquisas recentes revelam que quem é LGBT têm mais dificuldades para conseguir empregos do que cisgêneros³. Isto foi comprovado por uma pesquisa realizada pela Elancers, com recrutadores de 10 mil empresas brasileiras – sendo que apenas 1,5 mil responderam e 8,5 mil não quiseram participar – e mostrou que 18% delas (uma em cada cinco) não contrataria um homossexual para determinados cargos. Logo, esse levantamento vem corroborar o *status quo* da sociedade brasileira, onde, como relata Tegon (apud FERES, 2015, s.p.), “Todo mundo diz que não tem preconceito, mas a pesquisa mostra que não é bem assim.”.

Dessa forma, objetivamos, neste artigo, evidenciar as visões concernentes à população LGBT no que se refere à inserção tanto na universidade quanto no mercado de trabalho. Diante disto, além de um levantamento bibliográfico sobre a temática LGBT, em relação às condições de acesso à universidade e ao mercado de trabalho e o perfil do/a secretário/a executivo/a, verificaremos, por meio de um questionário estruturado, aplicado aos discentes e docentes, como essa população está inserida junto à graduação em Secretariado Executivo, na Universidade Estadual do Oeste do Paraná, *campus* de Toledo.

Nesse sentido, esta pesquisa se justifica por almejar dar espaço as/aos LGBTs do curso de secretariado executivo, cujas vozes pouco ecoam nas pesquisas da área, e que estão em uma luta incessante contra a estereotipização e o preconceito, mostrando-se resilientes na busca de uma qualificação de qualidade e um emprego condizente a esta. Ela buscará responder as seguintes questões: a estereotipização da profissão em homem x mulher, masculino x feminino reflete o atual cenário acadêmico e trabalhista? Há algum obstáculo para a entrada de LGBTs na

² Dentre tais pesquisas, citamos: *A exposição de estereótipos do secretário executivo veiculados pela mídia*, (2012, Elisandréia Fontana Terra, Juliana Uchimura, Raquel Albano Scopinho); *Identidades fluidas: mudanças no perfil de gênero da profissão do secretariado executivo* (2011, Juliane Ambrozio e Jeferson Ferro); *Desafios e preconceitos enfrentados por estudantes e profissionais de secretariado executivo, destacando o preconceito pelo sexo masculino* (2010, Roberson Lopes Bolzan e Neusa Maria Orthmeyer Massarutti); *O profissional do secretariado e seus desafios no contexto da sociedade globalizada* (s.d., Renata Andrade de Lima e Souza).

³ Pessoas que foram designadas com um gênero ao nascer e se identificam com ele.



universidade e no mercado de trabalho? Quem exercerá melhor a profissão, um/a secretário/a executivo/a cisgênero/a ou LGBT?

Para tanto, o artigo está estruturado da seguinte forma: no referencial teórico abordaremos um pouco sobre a história e perfil do/a secretário/a executivo/a, questões de gênero e identidade de gênero e o acesso às instituições de ensino e ao mercado de trabalho por LGBTs. Em seguida, trataremos dos procedimentos metodológicos utilizados para a obtenção dos resultados. Estes, por sua vez, serão apresentados no quarto capítulo, divididos entre discentes e docentes. Por fim, apresentaremos as considerações finais acerca da pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A profissão de secretariado teve início com os escribas na Idade Antiga, época em que somente os homens letrados exerciam a profissão, responsáveis pela transcrição, classificação e arquivamento de documentos. Eles foram peças importantíssimas nessa parte da história e executavam o trabalho de forma condizente com o que era demandado pela categoria. Nesse período, a profissão acompanhou o desenvolvimento da escrita e do comércio (PORTAL DO SECRETARIADO, 2014).

Na Idade Média, a profissão de secretariado quase foi extinta, devido às condições políticas e sociais que os países enfrentavam. Os únicos que exerciam a profissão eram os monges, responsáveis pela cópia de documentos, manuscritos e livros existentes. Entretanto, na Idade Moderna, com a volta do comércio e, consequentemente, o aumento da burocracia, a profissão ressurgiu e o profissional de secretariado passou a ser visto como peça chave dentro das organizações. Nessa época, devido à escassez de mão de obra masculina, a mulher começou a exercer a profissão e, aos poucos, passou a ser enraizada nas organizações a cultura da mulher secretária. Com o passar dos anos, o avanço da profissão os/as profissionais passaram a exercer não somente o cargo de secretária/o conhecido até então, mas cargos de assessores/as, gestores/as e intermediadores/as, com aptidões para trabalharem nas mais diversas áreas dentro das organizações (PORTAL DO SECRETARIADO, 2014).

Apesar de ser uma das profissões mais antigas, no Brasil a regulamentação da profissão foi aprovada somente em 30/09/1985, com a publicação da Lei 7.377, logo, ela é, relativamente nova, e, desde então, vem trabalhando para ganhar mais espaço. Atualmente, ao pesquisarmos quais os requisitos necessários para ser um/a profissional de Secretariado, encontramos, nas Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs) para o curso de graduação em Secretariado Executivo, que ele/a deve apresentar inúmeras competências e habilidades⁴. Entretanto, estas, em diversos momentos, não são levadas em consideração no momento da contratação.

⁴ 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 inter-grupais; 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

É possível verificar que, muitas vezes, por mais uma pessoa tenha perfil para atuar na área secretarial, a experiência, o estudo e diversos outros fatores não contam em uma entrevista de trabalho. De acordo com Johnson (2010 apud TERRA; UCHIMURA; SCOPINHO, 2012, p. 80), em pesquisa realizada pela Escola de Administração da Universidade do Colorado, USA,

[...] comprovou-se que mulheres bonitas são mais cotadas para vagas de recepcionistas ou secretárias, pois ‘embelezam’ o ambiente, enquanto para cargos como carcereiras, repositoras, diretoras financeiras não há essa necessidade, mostrando com clareza o quanto a aparência física feminina influencia as decisões de contratação para os cargos de secretariado.

Cria-se (criou-se), dessa forma, um estereótipo⁵ incoerente com o perfil exigido dos/as Secretários/as Executivos/as, que dedicam parte de sua vida para se profissionalizar e ter um trabalho que aprecie sua competência e suas qualidades profissionais. Ressaltamos, todavia, que qualquer pessoa pode desenvolver as habilidades e competências acima referidas, que atendam as expectativas do mercado de trabalho, para além dos quesitos estéticos que, há muito tempo, inquietam muitos/as secretários/as executivos/as.

Assim, a partir desse breve levantamento histórico e a fim de responder as perguntas previamente apresentadas, precisamos, em primeiro lugar, entender o que é gênero e sua diferença em relação à identidade de gênero e, para tanto, temos que compreender os significados dessas categorias a fim de possibilitar um melhor entendimento das relações em sociedade.

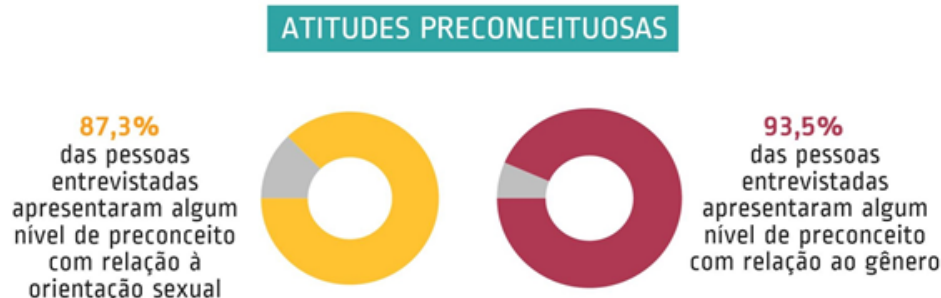
Gênero, como aponta Regina Jurkewicz (2016, s.p.), é a construção social do masculino e do feminino: “[...] Podemos dizer que gênero é o sexo social definido, ou seja, gênero não é sinônimo de sexo. Enquanto o sexo é biológico, o gênero é construído historicamente, culturalmente e socialmente. [...] nascemos machos ou fêmeas, mas nos fazemos homens ou mulheres.”. Já a identidade de gênero se configura como a forma que os sujeitos se sentem e se apresentam dentro da sociedade em que estão inseridos, ou seja, é a maneira como se reconhecem (BRASIL, 2015).

Nessa linha de raciocínio, uma pesquisa realizada pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômicas (FIPE), em 2009, entrevistou 18,5 mil alunos, pais e mães, diretores, professores e funcionários de 501 escolas públicas de todo o país, e que constatou um alto nível de preconceito em relação à orientação sexual e ao gênero, conforme figura 1:

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 (MEC apud D’ELIA; AMORIM; SITA, 2013, p. 18).

⁵Pode-se definir estereótipo como sendo generalizações, ou pressupostos, que as pessoas fazem sobre as características ou comportamentos de grupos sociais específicos ou tipos de indivíduos. O estereótipo é geralmente imposto, segundo as características externas, tais como a aparência (cabelos, olhos, pele), roupas, condição financeira, comportamentos, cultura, sexualidade, sendo estas classificações (rotulagens) nem sempre positivas que podem muitas vezes causar certos impactos negativos nas pessoas (MARTINEZ, 2006, s.p.).

Gráfico 1 - Preconceito com relação à orientação sexual e ao gênero.



Fonte: Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização e Diversidade (SECAD) - Fundação Instituto de Pesquisa Econômicas (FIPE), 2009.

Tal pesquisa é importante para entendermos que o preconceito, aparentemente velado, está manifesto, nesse caso no meio educacional, desde os anos iniciais, impactando na formação e no desenvolvimento. Voltada ao mercado de trabalho, em outra pesquisa, a Santo Caos – uma consultoria de engajamento – em entrevista com 230 profissionais LGBTs de 14 Estados brasileiros, de segmentos diversos, constatou que 40% já sofreram “[...] discriminação direta de algum chefe, colega ou cliente. E todos, sem exceção, disseram ter passado, pelo menos uma vez, por discriminação velada.” (FERES, 2015, s.p.).

Vemos, portanto, que a manutenção dessa situação em nossa sociedade não é nada benéfica aqueles cuja identidade se traduz em outra que não masculina ou feminina. Ademais, esse preconceito e a falta de canais que atendam e reconheçam o público LGBT na universidade colaboram com a invisibilidade deste e as taxas de evasão, “[...] o que limita as opções de vida destes indivíduos, apartados dos estudos e do mercado de trabalho pelo preconceito.” (NOGUEIRA, 2015, s.p.).

2.1 LGBTs e a Universidade

Em nossa sociedade, diversas são as violências que esses indivíduos enfrentam cotidianamente, seja no trabalho, nas ruas, nas escolas e universidades, seja no âmbito familiar. A título de exemplo, trazemos um trecho do relatório de 2014 do Grupo Gay da Bahia, com relação ao assassinato de LGBTs no Brasil, que aponta que:

Foram documentadas 326 mortes de gays, travestis e lésbicas no Brasil, incluindo 9 suicídios. Um assassinato a cada 27 horas. Um aumento de 4,1 % em relação ao ano anterior (313). O Brasil continua sendo o campeão mundial de crimes motivados pela homo/transfobia: segundo agências internacionais, 50% dos assassinatos de transexuais no ano passado foram cometidos em nosso país. Dos 326 mortos, 163 eram gays, 134 travestis, 14 lésbicas, 3 bissexuais e 7 amantes de travestis (T-lovers). Foram igualmente assassinados 7 heterossexuais, por terem sido confundidos com gays ou por estarem em circunstâncias ou espaços homoeróticos (GRUPO GAY DA BAHIA, 2014, s.p.).

Apenas para termos uma comparação, em 2011, nos Estados Unidos, com 100 milhões a mais de habitantes, foram registrados 15 assassinatos de travestis, contra 128 no Brasil, “[...] O



risco, portanto, de uma trans ser assassinada no Brasil é 1.280% maior do que nos Estados Unidos.” (GRUPO GAY DA BAHIA, 2012, p. 1).

Tais dados, por mais impressionantes que sejam, apenas mostram o quão alheio muitos estão ao fato de nosso país estar atravessado pela intolerância à diversidade sexual. Logo, combater o preconceito e buscar o direito de igualdade se tornou primordial, e um desses direitos se refere às condições de acesso à educação.

Conforme a Constituição de 1988, a educação, “[...] direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.”, tendo como princípio primeiro a igualdade de condições para o acesso e permanência (BRASIL, 1988, s.p).

Todavia, ao tratarmos de LGBTs, diversos são os obstáculos enfrentados por esses sujeitos dentro do âmbito educacional, principalmente às pessoas travestis e transexuais,

a) no acesso à educação básica, produzido por constrangimentos e discriminações que acabam por impedir a efetivação da matrícula [...] b) no acesso ao ensino superior, por constrangimentos e discriminações durante processos seletivos, que acabam por prejudicar o desempenho ou mesmo inviabilizar sua participação; c) na permanência e no aprendizado na educação básica ou superior, tendo como principais causas, por um lado, a violência e a discriminação sistemáticas sofridas por pessoas travestis e transexuais no espaço escolar ou acadêmico e, por outro, o não reconhecimento institucional de sua identidade de gênero (BRASIL, 2015, p. 3).

Assim, muitas vezes, por mais que busquem entrar em uma instituição de ensino, esta coloca barreiras e, mesmo após o ingresso, acabam se deparando com dificuldades que os/as fazem abandonar os estudos e, conseqüentemente, não entrar no mercado de trabalho. Ainda, conforme os Parâmetros para o Reconhecimento Institucional da Identidade de Gênero (BRASIL, 2015, p. 2),

Diversos estudos (BENTO, 2011; JUNQUEIRA, 2009; BRUNETTO, 2009; SEFFNER, 2009; PERES, TOLEDO, 2011) apontam que pessoas travestis e transexuais enfrentam processos de discriminação e exclusão em sua trajetória escolar que prejudicam seu desempenho, quando não inviabilizam seu direito à educação.

Destaca-se, nesse sentido, a dificuldade em encontrar dados referentes ao acesso da comunidade LGBT nos centros de ensino, como aponta a reportagem de Gabriel Rosa:

Sequer mencionados em levantamentos sobre acesso à universidade no Brasil, travestis e transexuais são historicamente excluídos do ensino superior. Pesquisa da Articulação Nacional de Travestis (Antra) mostra que **apenas 10% da população trans chegou ao emprego formal**, enquanto a grande maioria ainda enfrenta obstáculos para deixar os subempregos ou voltar à sala de aula (ROSA, 2014, s.p., grifo do autor).

Ao pesquisarmos, encontramos sem obstáculos, pesquisas sobre as dificuldades da inserção da mulher no mercado de trabalho masculino, porém pouco se discute sobre o inverso e menos ainda sobre LGBTs nesse âmbito. Fato que se deve, acreditamos nós, pela maioria das



instituições de ensino não trabalhem, de forma espontânea, a questão da identidade de gênero, que visa a uma melhor aceitação e acolhimento desses indivíduos no âmbito social e acadêmico.

No entanto, aos poucos, esses paradigmas estão sendo quebrados, algumas universidades (UNIFAP, UNESPAR, UFPR, UFRGS, UNIPAMPA, UFU, UFCSPA, UPE, UESPI, UEG, UFPE, UFAM, UEPA, dentre outras), por exemplo, já aceitam que os/as estudantes utilizem o nome social, para que se sintam integrados à academia/à sociedade. Essa iniciativa é uma grande conquista da classe, visto que uma grande parte dessa população não concluiu nem mesmo o ensino fundamental, por serem discriminados e não se sentirem em um ambiente que seja condizente com sua identidade de gênero.

O reconhecimento do nome social é considerado, pela comunidade LGBT, um grande avanço no que diz respeito ao acesso à educação:

Hoje, universitários transexuais já consideram um grande avanço serem reconhecidos, ao menos no ambiente acadêmico, pelo **nome social** – aquele usado por pessoas que não se identificam ou se constroem com o nome de registro. Embora não signifique uma alteração oficial na documentação, o nome social representa a forma que o indivíduo se enxerga no mundo (ROSA, 2014, s.p., grifo do autor).

Para nossa surpresa, concomitante a escrita deste artigo, recebemos a notícia de que a Unioeste – onde estamos inseridos –, instituiu, a partir do dia 30/03/2016, o Nome Social na instituição, aproximando a comunidade LGBT e fazendo com que ela se sinta mais acolhida dentro da universidade:

Considerando que o não reconhecimento da identidade e do nome social se caracteriza como violência simbólica e adoção do uso do nome social garante o respeito à identidade de gênero de pessoas trans no âmbito da UNIOESTE evitando constrangimentos, estigmas, preconceitos, violência e a evasão escolar dessas pessoas; RESOLVEM: Instruir conjuntamente a inclusão e utilização do nome social nos registros acadêmicos internos da Universidade Estadual do Oeste do Paraná. (UNIOESTE, 2016, p. 1).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Além da pesquisa bibliográfica, para uma melhor compreensão do tema proposto, adotamos o uso de um questionário estruturado com perguntas abertas e fechadas, para garantir a padronização e a comparação dos dados, nos quais aplicamos tanto uma pesquisa qualitativa, a fim de levantar as opiniões dos participantes quanto à temática LGBT, quanto à quantitativa, buscando classificar os participantes quanto à orientação sexual/identidade de gênero. A pesquisa foi realizada com os acadêmicos do 1º ao 4º ano (109) e docentes (11) do Curso de Secretariado da UNIOESTE, *Campus* de Toledo, totalizando 120 questionários para análise.

Para este artigo, tivemos que dar preferência a algumas perguntas. Para os discentes: sexo biológico, orientação sexual, identidade de gênero, se tiveram dificuldades no momento da inscrição e/ou após o início do curso, se sabiam o significado do nome social e qual a opinião em relação à adoção do nome social pela Unioeste, se sofreram preconceito ou dificuldade

relacionados à sua orientação sexual/identidade de gênero e/ou no momento da matrícula ou após o início do curso, a opinião deles sobre a forma de tratamento dos acadêmicos pela Unioeste.

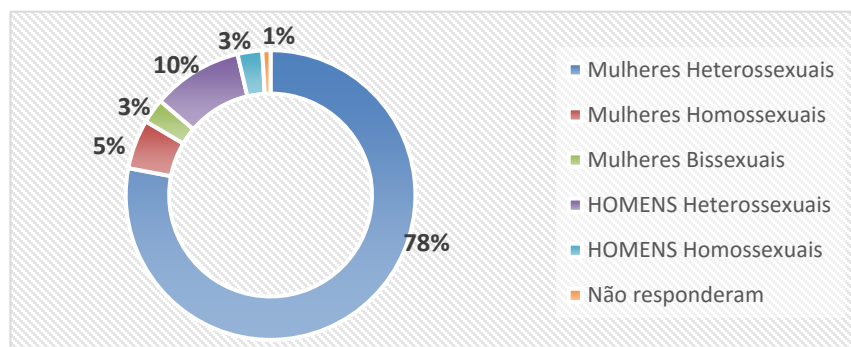
Para os docentes, as questões selecionadas foram: sexo biológico, orientação sexual, identidade de gênero, quais habilidades julgam necessárias ao profissional de secretariado executivo, se acredita que o curso é receptivo à comunidade LGBT, se acha que a Unioeste está preparada para lidar com acadêmicos/as LGBTs, se acha que a Unioeste deveria adotar o Nome Social, se conhece algum/a LGBT formado/a no curso e, em caso afirmativo, qual sua área de atuação, se acha que as condições de acesso à universidade para o público LGBT precisam ser melhoradas e se acredita que o mercado de trabalho leva em consideração a orientação sexual na hora da contratação do secretário/a executivo/a.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 Discentes

De um total de 109 discentes que responderam ao questionário, 95 são mulheres e 14 são homens correspondendo a 87% e 13% respectivamente. Das 95 mulheres, 85 se declararam heterossexuais, 6 homossexuais, 3 bissexuais e 1 não respondeu. Em relação ao público masculino, dos 14, 11 se declararam heterossexuais e 3 homossexuais, conforme o gráfico abaixo:

Gráfico 2 - Orientação Sexual



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Logo, dos 109, 12 (11%) são LGBTs, constituindo-se como, já esperado, minoria, porém esses dados já demonstram que a estereotipização cisgênera não reflete o atual cenário acadêmico. Além disto, a ausência de travestis e transexuais corrobora que eles/as são “[...] excluídos do ensino superior [...]” (BRASIL, 2015).

Quanto ao questionamento se estes sofreram alguma forma de preconceito durante o processo seletivo, na hora da matrícula e após o início do curso, todos afirmaram não ter sofrido preconceito nem durante o processo seletivo, nem no momento da matrícula. Um ponto positivo, pois já elimina um dos obstáculos apontados anteriormente: “[...] constrangimentos e discriminações durante processos seletivos, que acabam por prejudicar o desempenho ou mesmo

inviabilizar sua participação [...]” (BRASIL, 2015). Contudo, 3 constataram o preconceito no espaço acadêmico, por meio de “algumas zombações”, “colegas” e do “pessoal da nossa turma [que] de início olhavam estranho.”, o que é preocupante, uma vez que pode influenciar na permanência e no aprendizado deles.

Em relação a como acham que a Unioeste tratava a comunidade LGBT. Dos heterossexuais, a maioria (64) respondeu que a instituição trata os LGBT “(muito) bem”, “normalmente”, “igualmente”, “como todos os demais”; “com respeito”, “com liberdade”, “sem discriminação”, outros (11), apresentaram opiniões diversas, destas, citamos algumas: “[...] a Unioeste em si trata bem, mas alguns cursos são preconceituosos.”, “ainda existe muito preconceito”, “acho que a comunidade LGBT tem pouco espaço na universidade e é pouco compreendida”, “não vejo discriminação por parte da Unioeste, e sim pelos próprios acadêmicos.”, “[...] sei que eles não têm muita liberdade.”, “muito bem, mas há ainda algumas pessoas que os trata de forma discriminatória.”, e um, em especial, chamou-nos atenção: “Com igualdade, e até demais”. Acabei estranhando um pouco tamanha liberdade”. Ademais, 22 não souberam opinar.

Já para os próprios LGBTs, a maioria (9) acredita não haver nenhuma forma de preconceito e discriminação, muito pelo contrário: “[...] acho que não há preconceito.”, “[...] a princípio não achei nada de diferente a isso.”, “[...] é algo muito natural.”, “Como todo mundo, (heteros).”, “[...] super bem.”, “De uma maneira totalmente acolhedora.”, “A faculdade tem uma luta incrível pelos LGBTs.”, “[...] é receptiva e abre espaço a discussões, o que é muito positivo.”, “Tem um diálogo muito aberto em relação a isso e ainda promove eventos a respeito.”. Além destes, 1 cita a falta de programas voltados a atendê-los: “Não tratam, não há qualquer programa voltado a isso, nada que apoie ou discrimine” e 1 não respondeu. Isto nos mostra que a Universidade é “acolhedora” – como uma aluna bissexual apontou –, mas que o preconceito vem por parte dos próprios colegas, como ela e mais duas apontaram, ao afirmar que sofreram preconceito após o início do curso.

Nesse sentido, vemos a importância de, conforme afirma Joaquim (2006, s.p., grifo do autor), “[...] ações políticas afirmativas ou compensatórias, que sejam de iniciativas institucionais públicas ou privadas, **principalmente na educação e no trabalho**, [que] podem contribuir efetivamente para diminuir as desigualdades.”. Além disto, como continua o autor “[...] é fundamental a participação da sociedade, não só reconhecendo a existência das desigualdades sociais, mas, sobretudo exigindo medidas do poder público no combate a corrupção e a violência.”.

4.2 Docentes

Dos 21 docentes (efetivos, temporários e lotados ou não no colegiado do curso), do curso de Secretariado Executivo da UNIOESTE *Campus* de Toledo, 11 responderam ao questionário. Destes, 9 mulheres e 2 homens, todos heterossexuais.

Quanto às habilidades que julgam necessárias para o profissional de Secretariado, foram elencadas as seguintes: “[...] dinâmico, organizado, ético e responsável.”; “Capacidade de desenvolver tarefas em grupo, assessorar, gerir, empreender, respeitar padrões organizacionais.”; “[...] assessor, consultor, gestor [...].”; “[...] habilidades de gestão, noção de técnicas secretariais,

liderança, criatividade e espírito empreendedor.”; “Organização, ética e raciocínio lógico.”; “[...] criativo.”; “[...] flexível, simpático e ter força de vontade.”; “Liderança, pró-atividade, dinamismo, [...]”; “Persistência, disciplina, dedicação, flexibilidade, [...], comprometimento dentre outros.”; “Trabalhar com números e várias informações, ter boa comunicação em vários idiomas, bom relacionamento com todo tipo de perfil, estudar e interpretar com cuidado textos e discursos, escrever bem.”; “Competência técnica habilidade no trato com as pessoas, espírito de liderança, [...] e facilidade de adaptação e de trabalhar em grupo.”.

Tais habilidades, que vão ao encontro das citadas pelas DCNs, podem ser desenvolvidas por qualquer pessoa e, portanto, aquele que melhor as desenvolver, melhor exercerá a profissão de secretário/a executivo/a, o que, evidentemente, independe da orientação sexual.

Quanto à receptividade do curso à comunidade LGBT: 9 afirmaram que o curso é sim receptivo, 1 respondeu que “Não, pois a imagem que tenho dos acadêmicos de secretariado é que estes são mais tradicionais.”, e 1 não respondeu.

Sobre a adoção do nome social pela universidade: 7 responderam que a instituição deveria adotar; 2 não souberam opinar, sendo que 1 respondeu: “O termo ‘nome social’ não está claro para mim, portanto, não vou opinar.”, o que demonstra acima de tudo, falta de interesse sobre o tema, pois poderia pesquisar antes de responder; 1 acha que não deve adotar: “Acredito que não.”, direto e sem explicação; e 1 não respondeu.

Se as condições de acesso à universidade para o público LGBT precisam ser melhoradas, 7 responderam que não, pois acreditam que o acesso deve ser igualitário para todos, 1 afirmou que: “Se for melhoradas deve ser para todos, independente de sexo, idade, biotipo físico, raça, credo, cor, orientação sexual, identidade de gênero, etc.” e 2 responderam que sim, sendo que uma docente complementou: “[...] a instituição precisa estar em constante mudança e se adequando de acordo com as pessoas que a compõem.”.

Perguntados se achavam que a Unioeste está preparada para lidar com acadêmicos LGBTs: 5 responderam que sim, destes, 1 acredita que a universidade “[...] pode ser melhor preparada. Isso a partir de mais informações e reflexões.”, 1 percebe “[...] que há várias discussões sobre o tema que propiciam o conhecimento de como lidar com esse público”, outro que sim, “pois a instituição oferta vagas de ensino superior ao público independente de orientação sexual e gênero.” e 1 que “a UNIOESTE está, mas muitas vezes a sociedade não.”. Ademais, 1 afirmou: “Desconheço algum programa existente na Unioeste.”, 1 que “[...] que estamos em fase de transição, não só na UNIOESTE, como na sociedade como um todo, logo a Universidade está se adaptando a isso também.”, 1 que pessoas LGBTs “[...] não devem ser tratadas de forma diferenciada das demais. O que deveria haver na universidade (e ainda não há) é um atendimento especial de assistência social, por exemplo, mas para todo e qualquer estudante.”, 2 responderam “parcialmente”, sendo que 1 afirma que “Ainda há muito preconceito tanto por parte dos alunos como dos docentes.” e 1 não respondeu.

Quando indagados sobre quais as maiores dificuldades encontradas pelos LGBTs ao ingressarem no mercado de trabalho, responderam: “preconceito”, que apareceu em 5 respostas; “[...] o estranhamento de aceitar diferenças.”, “[...] a própria aceitação dos gestores e da equipe de trabalho nas empresas.”; que “Em geral, as pessoas, empresas, dentre outros não estão habituadas a lidar com o diferente, para elas as pessoas sempre precisam seguir um padrão e as mesmas



possuem resistência ao lidar com o diferente que neste caso é o público LGBT.” e 1 não respondeu.

Quanto à pergunta se conhecem algum/a LGBT formada no curso e, em caso afirmativo, qual a área de atuação, obtivemos as seguintes respostas: “Sim. Secretário Executivo.”, “Sim. Cargo de gestão.”, “Sim, vários. Na área de eventos e na academia.”, “Sim, mas desconheço sua área de atuação.”, “Sim, não sei a sua área de atuação”, “Sim, conheço vários. Alguns se tornaram docentes de secretariado executivo, muitos trabalham em empresas privadas de distintos ramos, e alguns tornaram-se funcionários públicos.” e “Sim. Atua na docência e outro na área de eventos.” e os demais (4), ou não responderam ou desconhecem. Logo, em geral, percebe-se pelas falas dos docentes que os LGBTs secretários/as executivos/as estão, sim, chegando ao mercado e trabalho e muitos na própria área de formação.

Por último, foi-lhes perguntado se acreditam que o mercado de trabalho leva em consideração a orientação sexual na hora de contratar um/a Secretário/a Executivo/a: 8 acreditam que sim, alguns acrescentaram o adjetivo “infelizmente” e acrescentam que “Penso que isso já diminuiu muito, mas que para algumas atividades e algumas organizações isso ainda é fator observado.”, “[...] por muitas vezes. Provavelmente pela existência de muitos estereótipos.”, que “Algumas pessoas apresentam-se fora dos padrões tradicionais que se espera de um secretário(cabelo, vestimenta, modo de falar) e por isso muitas empresas têm resistência em contratar pessoas fora desses ‘padrões’.”, ou que “[...] se por um lado há o discurso da inclusão por outro a dita imagem da empresa ainda é preponderante.”. Além destes, 2 acreditam que não, sendo que um aponta que “deveria apenas levar em consideração as habilidades, qualidade, práticas e experiências de um profissional secretário executivo.”, ou seja, coloca sua opinião em vez da realidade do mercado, e 1 não respondeu.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As pessoas LGBTs têm os mesmos direitos dos demais cidadãos, garantidos pela constituição. Contudo, apenas discutir e declarar que a sociedade deve aceitar desde a infância a orientação sexual e identidade de gênero delas não é suficiente se as próprias instituições de ensino, que deveriam acolhê-los, não os aceitam integralmente, por exemplo, ao negar o uso do nome social. Neste ponto, vimos que a Universidade Estadual do Oeste do Paraná, deu um passo à frente, neste ano de 2016, ao instaurar seu uso, fazendo com que, possivelmente, um número maior de LGBTs escolham a universidade e se sintam acolhidos no âmbito acadêmico.

Percebemos, por meio da pesquisa, que os LGBTs estão inseridos tanto no curso quanto na profissão. Portanto, a estereotipização homem x mulher, e, principalmente, só mulher, não reflete o atual cenário, porém este contribui para que eles se sintam e sejam, muitas vezes, excluídos, mostrando-nos que há um longo trajeto a ser percorrido, na sociedade como um todo, para que as habilidades apontadas tanto pelos docentes da pesquisa como pelos DCNs sejam levadas em consideração ao invés, por exemplo, da raça, da cor, do credo ou da orientação sexual. Além disto, a profissão é, relativamente, nova, assim como o movimento LGBT, estando ambos em constante luta para se firmarem.

Ademais, vimos que o preconceito está sendo vivenciado na sala de aula e que se nada for feito, a consequência mais leve será a evasão desses estudantes. Portanto, a Unioeste,



reforçamos, e qualquer espaço de educação, precisa fornecer, além dos espaços que permitam a discussão/integração da classe, como já o faz, canais que deem apoio jurídico, social e psicológico a esse público, deixando de ecoar as opressões que este sofre na sociedade, e medidas afirmativas e compensatórias, pois, por mais que a Constituição Federal declare que "todos são iguais perante a lei", a desigualdade social é histórica e a discriminação social é permanente e faz parte da realidade brasileira.

Não expomos, neste artigo, devido ao limite de páginas, todas as perguntas aplicadas no questionário e, em especial, aquelas respondidas por uma transexual formada no curso e que muito nos tem a dizer. Assim, pretendemos dar continuidade a essa pesquisa que envolve um tema delicado e necessário de ser debatido, bem como convidamos os demais pesquisadores, nos vários cursos de secretariado executivo, a abordar não só a temática LGBTs, mas aquelas que tratam das minorias, aproximando-as da profissão.

Esperamos que as/os LGBTs, em especial os participantes dessa pesquisa, realmente se sintam secretários/as executivo/as, sem medo de expressar sua orientação sexual, qualifiquem-se, entrem no mercado de trabalho e contribuam, assim, para o desenhar de uma sociedade que não seja preconceituosa, sexista e supressora, em que haja “[...] um olhar mais fraterno e de igualdade, [onde] se colo[que] no lugar do próximo antes de usar conceitos sociais retrógrados e que já foram responsáveis por tantas atrocidades [...], não só contra LGBTs, mas a todas as classes já marginalizadas e que ainda são vistas como tal.”⁶

REFERÊNCIAS

BRASIL. Presidência da República. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Casa Civil, 1988. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 29 mar. 2016.

BRASIL. Câmara Técnica de Articulação Institucional, Planejamento, Orçamento e Monitoramento do Plano Nacional de Promoção da Cidadania e Direitos Humanos para LGBT. **Parecer nº 1 de 16 de janeiro de 2015**. Brasília, DF, 2015.

D’ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Coord.). **Excelência no Secretariado Executivo: A importância da profissão nos processos decisórios**. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013.

FERES, E. Demitidos por serem gays: o nada fácil mercado para LGBTs. **Terra**, Notícias. São Paulo, SP, 2015. Disponível em: <<http://noticias.terra.com.br/brasil/demitidos-por-serem-gays-o-nada-facil-mercado-de-trabalho-para-lgbts,220a094b8b5532e5cbd90ac99e8e3877mqbwRCRD.html>>. Acesso em: 30 mar. 2016.

⁶ Retirado do questionário aplicado, em abril de 2016, a uma transexual formada em secretariado executivo bilíngue, administração e direito.



GRUPO GAY DA BAHIA. **Assassinato de LGBT no Brasil**: relatório 2012. Salvador, 2012. Disponível em: <<https://grupogaydabahia.files.wordpress.com/2013/06/relatorio-20126.pdf>>. Acesso em: 29 mar. 2016.

GRUPO GAY DA BAHIA. **Assassinato de LGBT no Brasil**: relatório 2014. Salvador, 2014. Disponível em: <<https://grupogaydabahia.com.br/2015/01/13/assassinato-de-lgbt-no-brasil-relatorio-2014/>>. Acesso em: 29 mar. 2016.

JOAQUIM, N. Igualdade e discriminação. Sorocaba, SP, 2006. **DireitoNet**. Disponível em: <<http://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/2652/Igualdade-e-discriminacao>>. Acesso em: 17 maio 2016.

JURKEWICZ, R. S. Afinal, o que é gênero? Católicas pelo direito de decidir. São Paulo, SP, 2016. Disponível em: <<http://catolicas.org.br/biblioteca/artigos/o-que-e-genero/>>. Acesso em: 15 abr. 2016.

MARTINEZ, M. Estereótipo. **InfoEscola**. [Online], 2016. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/sociologia/estereotipo/>>. Acesso em: 14 mar. 2016.

NOGUEIRA, P. R. Por que a educação deve discutir gênero e sexualidade? Listamos 7 razões. **UOL**. São Paulo, 2015. Disponível em: <<http://portal.aprendiz.uol.com.br/2015/06/25/por-que-a-educacao-deve-discutir-genero-e-sexualidade-listamos-7-razoes/>>. Acesso em: 25 mar. 2016.

PORTAL DO SECRETARIADO. **História dos secretários**. Mato Grosso, 2014. Disponível em: <<http://www.portaldosecretariado.com.br/?page=HistoriaSecretarios>>. Acesso em: 14 mar. 2016.

ROSA, G. Estudantes transexuais conquistam espaço no ensino superior e brigam pelo uso do nome social em SC. **Hora de Santa Catarina**, Florianópolis, 2014. Disponível em: <<http://horadesantacatarina.clicrbs.com.br/sc/noticia/2014/07/estudantes-transexuais-conquistam-espaco-no-ensino-superior-e-brigam-pelo-uso-do-nome-social-em-sc-4544298.html>>. Acesso em: 30 mar. 2016.

TERRA, E. F.; UCHIMURA, J.; SCOPINHO, R. A. A exposição de estereótipos do secretário executivo veiculados pela mídia. **Linguagem Acadêmica**. Batatais, SP. 2012. p. 73-91.

UNIOESTE. Universidade Estadual do Oeste do Paraná. **Instrução de Serviço Conjunta nº 001/2016-PROGRAD/PRPPG** – Unioeste. Cascavel: PROGRAD, 2016. Disponível em: <<https://drive.google.com/file/d/0B5ET50C0NE1ZM3VyT1gzU2FUdTQ/view>>. Acesso em: 2 abr. 2016



O SECRETARIADO EXECUTIVO E A MELHORIA CONTÍNUA NAS ORGANIZAÇÕES

Cassiane Regina Porto

Universidade Federal de Santa Catarina, cassianeporto@hotmail.com

Cibele Barsalini Martins

Universidade Federal de Santa Catarina, cibele.martins@ufsc.br

Kátia Denise Moreira

Universidade Federal de Santa Catarina, katia.denise@ufsc.br

RESUMO: Observa-se que as empresas, contemporaneamente, estão em constante processo de melhoria, uma vez que é necessário adaptar-se as mudanças de mercado, a fim de manterem-se competitivas. Nesse sentido, esse estudo tem como objetivo verificar como o profissional de secretariado pode contribuir para melhoria contínua nas organizações, sob orientações da filosofia *Kaizen*. Para tanto, a pesquisa descreveu as atividades de melhoria executadas pelo profissional de secretariado numa prestadora de serviços, que apresentou, entre outros, três problemas principais, que demandavam intervenção do profissional. A metodologia utilizada foi a de abordagem qualitativa, descritiva quanto aos objetivos e aplicada no que se refere à natureza. Como técnicas utilizou-se a bibliográfica e a utilização da ferramenta da filosofia *Kaizen*, para mapeamento das causas possíveis dos problemas. A partir da identificação das causas principais, o profissional de secretariado realizou intervenções, que resultaram em redução de custos financeiros, aumento da produtividade e projeção de lucros para a organização estudada.

PALAVRAS-CHAVE: Melhoria Contínua. *Kaizen*. Secretariado Executivo.

1 INTRODUÇÃO

De acordo com Oliveira (2004), as empresas situam-se na era da qualidade total, assim, o cliente é o centro das atenções, o que demanda maiores esforços para o atendimento de suas necessidades e expectativas. O autor enfatiza que as organizações têm responsabilidade pela garantia dos produtos e serviços oferecidos, sendo necessária uma abordagem específica para processos, orientada para a gestão da qualidade, que abrange todos os setores organizacionais e suas interdependências.

Rother (2010) acrescenta que nesta abordagem, não existe uma linha de chegada para as organizações, mas sim, o desenvolvimento de sua capacidade de se manter em melhoria e adaptação. Nesse contexto, o autor apresenta o conceito de melhoria contínua, que corresponde ao aprimoramento diário de processos. Davenport (1994, apud Mesquita e Alliprandini, 2003) aponta que o processo de melhoria contínua não é demandado pelos níveis gerenciais das empresas, mas esses setores devem estar comprometidos com as atividades.

Dentre a gama de ferramentas que as empresas dispõem para os processos de melhoria contínua, Costa Junior (2008) aponta a filosofia *Kaizen*, que pode ser definida como o processo de aprimoramento contínuo, objetivando melhorias na inovação de processos produtivos, métodos, produtos, regras e procedimentos.



Whaba (2006) destaca que as empresas devem priorizar a velocidade, flexibilidade e capacidade de adaptação às mudanças para se manterem competitivas no mercado e sustentarem seu crescimento. O autor acrescenta ainda, que elas precisam potencializar seu mais precioso bem, seu intelecto, de forma que possam impulsionar os fatores que contribuem para seu lucro econômico.

A esse cenário, inclui-se a atuação de profissionais qualificados, que apresentam as competências necessárias para contribuições significativas nos processos produtivos. Sob esta ótica, Bíscoli e Lotte (2006) afirmam que o profissional de secretariado é considerado elemento chave, pois tem o perfil adequado para assessorar as empresas, podendo inclusive efetuar diagnósticos de análise organizacional, os quais oportunizam as mudanças exigidas pelo ambiente interno e externo à organização.

Tendo em vista tal hipótese, questiona-se quais intervenções podem ser feitas pelo profissional de secretariado, para implementação de melhorias em uma empresa prestadora de serviços, orientadas pela filosofia *Kaizen*? Para responder à questão de pesquisa tem-se como objetivo: verificar como o profissional de secretariado pode contribuir para melhoria contínua em uma empresa prestadora de serviços, sob orientações da filosofia *Kaizen*. Os elementos que auxiliam o alcance da finalidade deste estudo são: a) averiguar a atuação do profissional de secretariado, no que se refere ao fenômeno da qualidade, com desdobramento em melhoria contínua; b) descrever os processos administrativos que demandam atuação do profissional de secretariado com foco em melhoria, numa empresa prestadora de serviços; c) apresentar as intervenções do profissional de secretariado para resolução de problemas da empresa em estudo, sob os princípios e ferramentas da filosofia *Kaizen*.

A apresentação desta pesquisa demonstra como estudo de caso transpõe para um contexto real, a atuação do profissional de secretariado com foco em melhoria contínua, por meio da resolução de problemas em uma prestadora de serviços.

Considerando a gama de competências múltiplas que compõe o currículo deste profissional, sua aplicabilidade nas organizações oportuniza soluções holísticas. Acrescenta-se nesta aplicabilidade, o conhecimento que o profissional de secretariado possui, sobre os negócios da organização.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 BREVES CONSIDERAÇÕES SOBRE QUALIDADE – ABORDAGEM ORGANIZACIONAL

Conceituar qualidade segundo Martins (2013) é algo de difícil consenso, devido à subjetividade e complexidade que envolve sua contextualização. Garvin (1988, apud Martins, 2013) descreve que a qualidade, baseada no produto, está relacionada a percepções sobre diferenças de quantidade de algum ingrediente ou atributo, componentes deste produto, sendo uma variável precisa ou mensurável. Por outro lado, quando é baseada no utilizador, a qualidade está atrelada ao atendimento de suas necessidades, ou seja, se o produto ou serviço lhes atendem, esses apresentam qualidade.



Marshal Junior et al. (2010), relatam que conceitos de qualidade foram introduzidos nas empresas ao final da Segunda Guerra Mundial, por meio de W. Edwards Deming, estatístico especialista no assunto, na década de 1950. O estatístico foi convidado a palestrar para líderes industriais japoneses, visando a recuperação do país após conflitos. As abordagens eram direcionadas a conquista de novos mercados e melhora da reputação de produtos japoneses.

Segundo Oakland (1994), os produtos dessas empresas [as japonesas] não tinham boa reputação, sendo vistos como baratos e ordinários. Para o autor, as empresas no Japão, nesse período, aprenderam a administrar a qualidade, compreendendo melhor sua gestão e as necessidades de seus clientes. Ressalta-se que, para Oakland (1994), o conceito de qualidade está diretamente ligado à reputação de um produto ou serviço.

O sucesso das organizações com a implantação do sistema de qualidade total está amparado, segundo Oliveira (2004), em princípios como total satisfação do cliente; gerência participativa; desenvolvimento de recursos humanos; constância de propósitos; aperfeiçoamento contínuo do sistema: gestão e controle de processos; disseminação de informações; delegação; assistência técnica; gestão das interfaces com agentes externos; garantia da qualidade.

Ao se considerar tais princípios, acredita-se ser oportuno o dito por Oakland (1994), no que se refere à qualidade precisar ser administrada e que o sucesso de suas políticas depende do comprometimento dos níveis gerenciais, de uma liderança eficaz e do trabalho em grupo. O autor aponta como resultados, maior eficiência, custos reduzidos, melhor reputação e maior participação das organizações no mercado.

2.2 MELHORIA CONTÍNUA NA QUALIDADE – FILOSOFIA KAIZEN

Conforme relatado anteriormente, a gestão e controle de processos, assim como seu aperfeiçoamento contínuo fazem parte do sistema de qualidade total e a filosofia *Kaizen*, representa esta premissa. De acordo com Costa Junior (2008), a palavra *Kaizen* é de origem japonesa, sendo traduzida para o termo mudança (*Kai*) para melhor (*Zen*). Daychoum (2007) relata que o conceito *Kaizen* foi criado pelos japoneses na década de 1950, aliando as ideias da administração clássica, com as críticas delas decorrentes. De acordo com o autor, a filosofia de melhoria contínua, representada por esta palavra japonesa, visa não somente o bem da empresa, mas também, o homem que trabalha nela. Daychoum (2007, p. 135) acrescenta que:

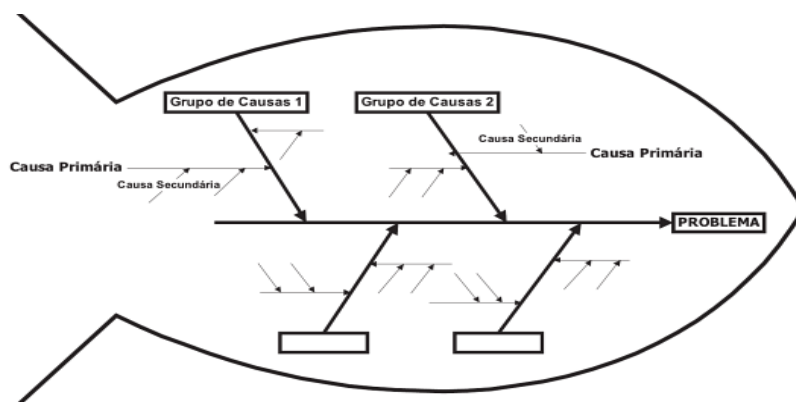
As empresas são municiadas com ferramentas para se organizarem e buscarem sempre resultados melhores. Partindo do princípio de que o tempo é o melhor indicador isolado de competitividade, atua de forma para reconhecer e eliminar os desperdícios existentes na empresa sejam em processos produtivos já existentes ou em fase de projeto, produtos novos, manutenção de máquinas, ou ainda, processos administrativos.

Para Ballestero-Alvarez (2001), a filosofia *Kaizen* visa o aumento da produtividade, focando a eliminação da sobrecarga de trabalho, desperdício de tempo e recursos, assim como, irregularidade nas ações. De acordo com a autora, as organizações precisam também estar centradas na promoção de um fluxo adequado e perfeito de informações, bens e serviços, conforme suas características particulares. Ballestero-Alvarez (2001) complementa o posto quando define *Kaizen* como um processo de resolução de problemas.

De acordo com Costa Junior (2008), o ponto de partida da aplicação da filosofia *Kaizen* compreende a identificação de um problema, que pode ser feito a partir de indicadores, gráficos, tabelas ou reclamações. Após a identificação dos problemas, o autor esclarece que é necessária a verificação das possíveis causas.

Daychoum (2007) apresenta o diagrama de *Ishikawa* como ferramenta para identificação de causas e efeitos que intervêm no funcionamento de qualquer processo. Este diagrama também é conhecido como espinha de peixe, devido à semelhança de seu formato com a estrutura desse animal. As causas são representadas como setas que apontam o efeito (problema) que está sendo analisado, conforme ilustra a Figura 1:

FIGURA 1: Diagrama de *Ishikawa*: modelo.



Fonte: Daychoum, 2007, p. 139.

Daychoum (2007) detalha que os problemas podem ser classificados como sendo de quatro tipos diferentes, seguindo a base teórica da metodologia 4M: a) máquinas: equipamentos envolvidos no processo; b) matéria-prima: materiais necessários para o andamento do processo; c) mão-de-obra: profissionais envolvidos e caracterização de seu trabalho e c) método: maneiras de se fazer determinado trabalho.

Paranhos Filho (2007) afirma que cada uma das causas é testada para verificar qual delas pode ter originado o problema. O autor detalha que estas causas, no problema, atuam isoladamente ou agem em conjunto e o resultado disto será eficiente e preciso, desde que estas estejam sob controle.

Para Costa Junior (2008), após a descoberta de uma ou mais causas possíveis, inicia-se o processo de melhoria, que pode ser feita em dois sentidos: a) manutenção e b) aprimoramento dos padrões. O autor detalha que o procedimento de manutenção se aplica à garantia de que os padrões implementados ao processo estão sendo cumpridos, enquanto o aprimoramento significa a elevação dos níveis dos padrões estipulados.

2.3 O PROFISSIONAL DO SECRETARIADO NO CONTEXTO DA QUALIDADE

De acordo com Decker (2010), a qualidade será analisada a partir de duas visões: a do cliente e a do fornecedor. Segundo ela, o profissional de secretariado alcança o ponto de

equilíbrio neste processo, quando conhece a expectativa do cliente, em relação à assessoria que oferece.

Santos (2012) afirma que, para ocorrer o posto por Decker (2010), a formação e a postura do profissional de secretariado deve alinhar-se com três vertentes: o saber-saber (conhecimentos científicos), o saber ser/estar (postura/assertividade) e o saber-fazer (realização de tarefas). Além disto, esse profissional deve possuir uma visão holística e conjuntural dos negócios, para antever e agir de forma adequada.

Bortolotto e Willers (2005, p. 49) apresentam as competências técnicas e humanas do profissional de secretariado. Nas competências técnicas, verifica-se:

- a) Atendimento ao cliente: Para os clientes internos, o profissional de secretariado age como facilitador e intermediador de ações para realização de atividades, por meio da identificação de suas necessidades e atendimento das solicitações com eficácia. Para os clientes externos, a lógica se repete, acrescentando-se um tratamento cordial e formal e orientação das ações para o mercado;
- b) Comunicação e expressão: retrata a transmissão de ideias ou pensamentos de uma pessoa para a outra com a finalidade de promover o entendimento da pessoa que recebe. O profissional de secretariado realiza este intercâmbio entre clientes e a organização, de forma verbal ou escrita;
- c) Logística: abrange a alocação adequada de insumos e recursos, para cumprimento de determinada tarefa ou atividade. Está inclusa a atuação deste profissional como organizador de eventos, reuniões ou viagens;
- d) Gerenciamento de documentação e informação: envolve a análise, difusão, armazenamento e manutenção de toda e qualquer informação emitida ou recebida pela organização, com o pressuposto de que o profissional de secretariado é o intermediador de todos os processos organizacionais. Estas demandas requerem conhecimentos sobre a missão, visão, valores, produtos/serviços e estrutura organizacional da empresa.

Enquanto como competências humanas, os autores elencam:

- a) Ética: em sentido geral, é definida como um conjunto de princípios básicos, que visam disciplinar e regular os costumes, a moral e conduta das pessoas. [...]. O profissional de secretariado precisa apresentar sólidos princípios éticos, levando em consideração os diferentes tipos de informações empresariais, que movimenta e as responsabilidades envolvidas nesses trâmites.
- b) Relações Interpessoais: devido ao fluxo de comunicação deste profissional dividir-se entre superiores, colaboradores e visitantes, são qualidades desejáveis ao perfil a lealdade, confiabilidade e bom senso. (BORTOLOTTI; WILLERS 2005, p. 52)

Na concepção de Decker (2010) o profissional de secretariado é considerado elemento intercessor nas políticas de qualidade das organizações, pois ocupa uma função estratégica no assessoramento aos executivos. Ainda de acordo com a autora, a valorização de suas responsabilidades conduz este profissional ao gerenciamento de rotinas, planejamento, organização e condicionamento de informações, intermediador de conhecimentos, facilitador e empreendedor. Vale lembrar, que essas atribuições devem estar sintonizadas com a qualidade na prestação de serviços, que será avaliada pelo cliente, a partir da interface secretarial.



3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A abordagem deste estudo, considerando-se o contexto laboral do profissional de secretariado, classifica-se sob os critérios da pesquisa qualitativa. Flick (2009) afirma que esta abordagem objetiva entender, descrever e às vezes explicar os fenômenos sociais, analisando, dentre outras formas, as experiências de indivíduos ou grupos.

Para explanação do cenário, utilizou-se o estudo de caso, que conforme Yin (2015) permite que os investigadores explorem um caso e retenham uma perspectiva holística e do mundo real, abrangendo ciclos individuais da vida, comportamento de pequenos grupos, processos organizacionais e administrativos, etc. As experiências relatadas pelo profissional de secretariado e o impacto de suas ações, na empresa em estudo, foram utilizadas como evidência empírica de sua atuação na melhoria contínua.

No que se refere aos objetivos desse estudo, adotou-se a pesquisa descritiva, que de acordo com Ciribelli (2003), tratados fatos que são observados, registrados e analisados sem interferência do observador. Quanto a sua natureza, o estudo é aplicado, que segundo Gerhardt e Silveira (2009, p. 35) “objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas. Envolve verdades e interesses locais”. No que se refere aos procedimentos técnicos utilizou-se a pesquisa bibliográfica, que segundo Rampazzo (2005), procura explicar a problemática a partir de referências teóricas como livros, revistas científicas e etc.

O recorte temporal da pesquisa abrange os anos de 2012 a 2015, período de atuação do profissional de secretariado, no que se refere ao acompanhamento dos fatos e seu desfecho. As categorias de análise estruturam-se a partir da observação de três problemas principais: contas telefônicas muito altas, atendimento telefônico insuficiente à demanda e informação ambígua para acesso aos boletos no *site* da empresa, os quais demandaram a intervenção do secretário. A empresa não permitiu sua identificação, assim sendo, os dados da empresa serão referenciados como: *site* da empresa.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 O CONTEXTO DA PESQUISA

A empresa em estudo é uma prestadora de serviços, que foi fundada em 2001. Atua na área condominial, com a cobrança de inadimplentes e adiantamento da receita necessária para administração dos condomínios, conforme demandas dos síndicos, que constituem o principal mercado consumidor da organização. (*SITE DA EMPRESA*, 2015)

A sede está localizada no Centro da cidade de Florianópolis (SC) e conta, atualmente, com 14 funcionários. Opera em Florianópolis, porém abrange condomínios localizados em cidades da região metropolitana como Biguaçu, Palhoça e São José. (*SITE DA EMPRESA*, 2015)

Na alta administração, a empresa possui dois diretores, para os quais o profissional de secretariado se reporta. Vale ressaltar que o diretor executivo possui outras empresas e negócios paralelos, que necessitam dos serviços secretariais para suporte à gestão. Estas demandas por sua vez, também são atendidas pelo profissional de secretariado, que tem como funções: a) atendimento telefônico e presencial a clientes e parceiros; b) elaboração e arquivamento de

documentos diversos; c) gestão de suprimentos; d) gestão de informações e prazos diversos e g) suporte administrativo aos diretores e aos demais setores. (SITE DA EMPRESA, 2015)

Nesse contexto, destaca-se que o profissional possui autonomia suficiente para tomada de decisões em sua área, o que pode refletir em outros departamentos e resultar em importantes modificações nos processos organizacionais.

4.2 ANÁLISE DO CASO

A empresa ainda não possui organograma e estrutura organizacional formalizados, desse modo, as atribuições pertinentes a cada um dos setores foram sintetizadas de acordo como foram compreendidas pelo profissional de secretariado, o qual possuía envolvimento direto com algumas tarefas e/ou processos nesses locais, conforme ilustra o Quadro 1:

Quadro 1: Estrutura organizacional da empresa prestadora de serviços

SETORES	ATRIBUIÇÕES
Setor de Cobrança	Efetuar a cobrança de condôminos inadimplentes, por meio do teleatendimento ativo e receptivo. Visa a recuperação do crédito por intermédio da negociação das taxas de condomínio em atraso. É responsável também, pela atualização de cadastro dos moradores e emissão de boletos da competência atual, conforme demandas dos condomínios.
Setor financeiro	Controlar os pagamentos e recebimentos, incluindo fluxo de caixa da empresa e repasses realizados aos condomínios.
Setor Comercial	Efetivar a captação de novos clientes, usando como ferramenta as visitas <i>in loco</i> e envio de propostas. O processo é realizado pelo gerente do setor.
Setor Jurídico	Realizar as negociações com condôminos inadimplentes com atraso há mais de 03 (três) meses. Possui parceria com escritórios de advocacia, para processos de execução judicial.

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

De acordo com a caracterização de funções do profissional de secretariado no tópico 4.1, o apoio administrativo prestado a esses setores e à diretoria, abrange a resolução de problemas ocorridos no decorrer dos processos administrativos em execução. Com o passar do tempo, os profissionais de secretariado “tornaram-se capazes de intervir, identificar problemas e resolvê-los; propor soluções para os problemas que surgem no ambiente de trabalho, analisar dados, informações e trabalhar em equipe”. (BORTOLOTO; WILLERS, 2005, p. 46)

Destacam-se entre os problemas que demandam intervenção do profissional de secretariado as reclamações da diretoria, dos demais setores ou de clientes, sendo que nesses últimos, são identificados durante as ligações recebidas, no processo de filtragem por assunto.

Vale ressaltar as habilidades de comunicação do secretário, que segundo Santos (2012), permitem a filtragem de todas as mensagens recebidas, incluindo a identificação efetiva das informações corretas e importantes para organização onde trabalha.

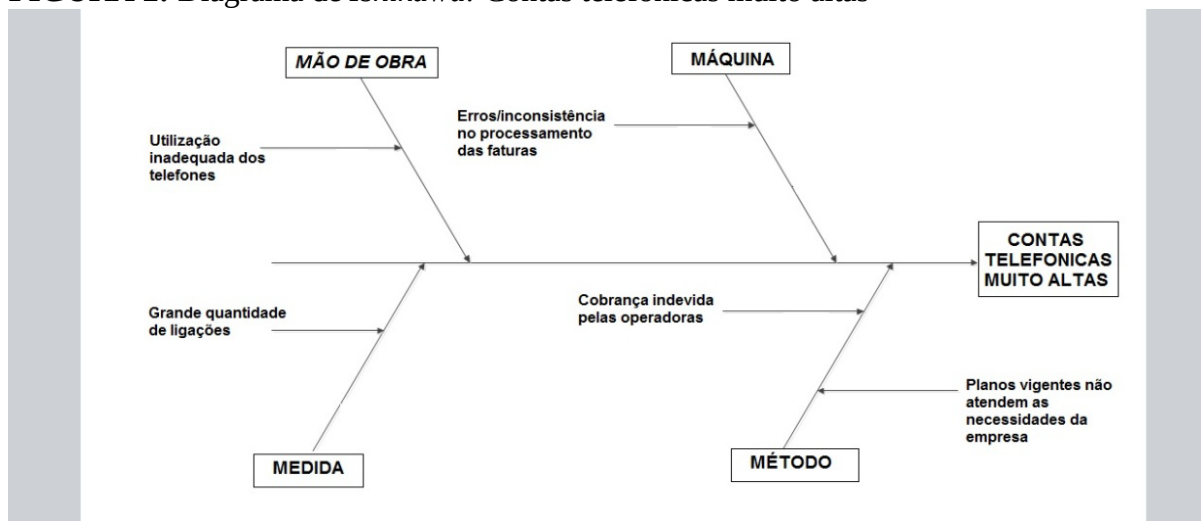
Para condução deste estudo de caso, foram selecionados alguns problemas relatados ao profissional de secretariado, com os respectivos desdobramentos:

4.2.1 Problema 1: Contas telefônicas muito altas

Observa-se que na empresa em estudo, o setor de cobranças conta com uma estrutura de *Call Center* para atendimento aos condôminos, as ligações telefônicas representam a principal ferramenta de produção para a empresa.

A empresa possui duas linhas telefônicas, na fatura da operadora A (de celulares) estão relacionadas cinco linhas utilizadas pela empresa mais sete linhas pertencentes a membros da família de um dos diretores. A central telefônica da qual o profissional de secretariado recebe ligações está vinculada a operadora de telefonia B. As faturas telefônicas chegam à diretoria antes de serem pagas pelo setor financeiro, e segundo ela, o valor das faturas estava acima das expectativas de pagamento da empresa.

FIGURA 2: Diagrama de *Ishikawa*: Contas telefônicas muito altas



Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015

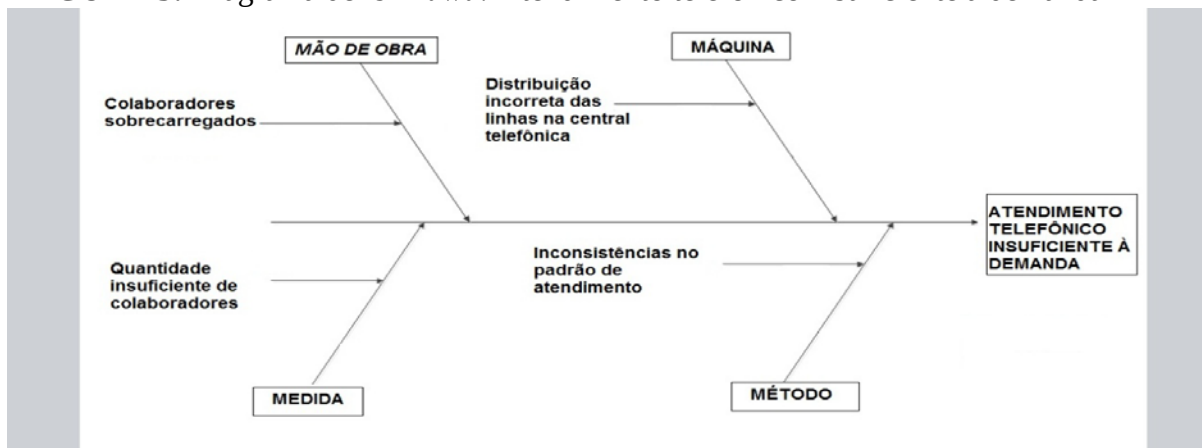
O ilustrado na Figura 2 trata das possíveis causas do Problema 1, elencadas a partir de análise realizada pelo profissional de secretariado.

4.2.2 Problema 2: Atendimento telefônico insuficiente à demanda

As solicitações dos condôminos por telefone concentram-se em pedidos de segunda via de boleto da taxa condominial (com data e valores atualizados ou com o valor original), negociação de valores em atraso, informações sobre mudança de titularidade, contestação de valores cobrados no boleto e alteração de cadastro.

O profissional de secretariado filtra estas ligações e passa para os setores responsáveis. Quanto ao sistema de atendimento, o secretário, enquanto atendia a um condômino e outro ligava na outra linha, ele solicitava um momento ao primeiro, enquanto interceptava a outra linha, solicitava uma pausa a esta ligação e voltava ao contato inicial. Com o aumento do número de clientes, muitos condôminos reclamaram da demora no atendimento.

FIGURA 3: Diagrama de *Ishikawa*: Atendimento telefônico insuficiente à demanda



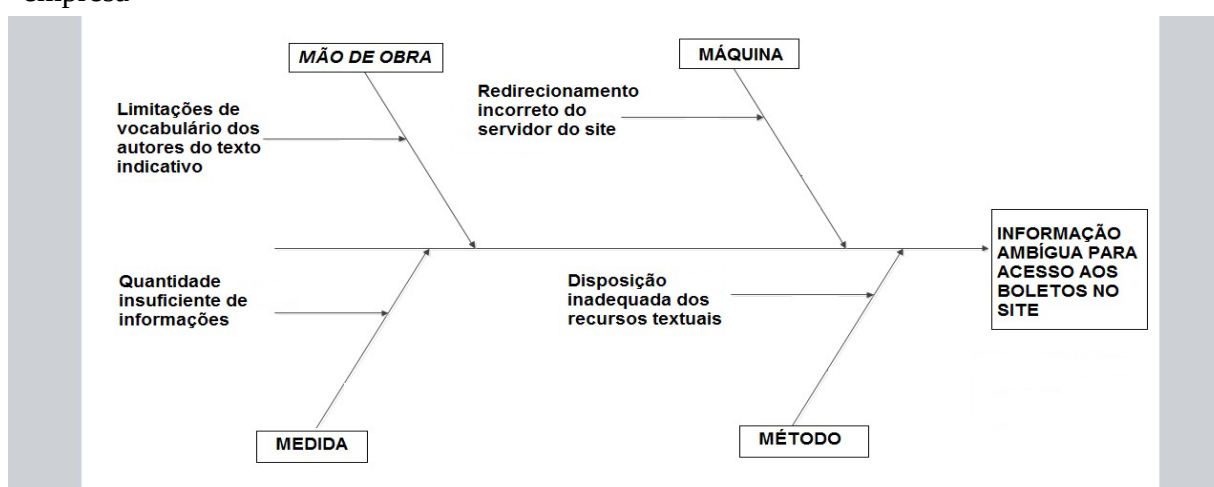
Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

A Figura 3 delinea as possíveis causas do Problema 2, elaboradas a partir de análise realizada pelo profissional de secretariado.

4.3.3 Problema 3: Informação ambígua para acesso aos boletos no *site* da empresa

As taxas de condomínio, logo que são geradas pela contabilidade, são enviadas à prestadora de serviços para disponibilizar aos condôminos as vias físicas e digitais. Essa última fica hospedada no *site* da empresa com vencimento original. Muitos condôminos acessam o *site* também, para retirar a segunda via atualizada do boleto (com correção de data e valores) após atraso e reclamam que quando clicam na opção “segunda via de boleto”, pensam tratar-se do boleto atualizado.

FIGURA 4: Diagrama de *Ishikawa*: Informação ambígua para acesso aos boletos no *site* da empresa



Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

A Figura 4 apresenta o mapeamento e identificação das causas do problema, levantadas a partir de análise do profissional de secretariado.

4.4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Após apresentação e mapeamento dos problemas, verificam-se suas causas possíveis, assim como, as intervenções executadas pelo profissional de secretariado para melhoria dos padrões existentes.

4.4.1 Problema 1: Contas telefônicas muito altas

Lembra-se que trata da reclamação de diretores da empresa, que conta com cinco telefones celulares e sete linhas em sua central telefônica para atendimento ativo e receptivo aos condôminos e síndicos e linhas de uso particular dos diretores e familiares totalizando sete.

Foi realizado um levantamento das causas possíveis, ato que serviu como base de orientação, para que o profissional de secretariado fizesse uma análise aprofundada das faturas da empresa, e constatasse que os planos vigentes não atendem as necessidades da empresa. Cada item foi ponderado e testado durante a análise e corresponde ao demonstrado no Quadro 2:

Quadro 2: Causas em teste: contas telefônicas muito altas

CAUSAS POSSÍVEIS	TESTE
Utilização inadequada dos telefones	Não foram evidenciadas ligações de longa distância ou para outras operadoras fora dos limites estipulados pelo plano, apesar de que variáveis operacionais de uso não foram passíveis de análise.
Grande quantidade de ligações	Algumas linhas telefônicas excederam o pacote de ligações contratado, porém, o fato não permite análise quantitativa isolada.
Erros/inconsistência no processamento das faturas	Não foram constatadas evidências de erros, quanto ao lançamento dos itens do pacote adquirido, número de ligações ou valores. Os dados correspondem-se mutuamente
Cobrança indevida pelas operadoras	Não foram constatadas cobranças indevidas sobre os planos contratados, nem pacotes acrescentados em comodato ao plano.

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

Referente à causa principal [planos vigentes não atendem às necessidades da empresa], o profissional observou em ambas as faturas, que algumas linhas telefônicas atingiam o limite dos pacotes contratados, algumas excediam e outras não atingiam. Nessa análise incluíram-se as linhas dos familiares de um dos diretores. Tal análise é proporcionada pelas competências de gerenciamento de documentação e informação atribuídas ao profissional de secretariado. Segundo Alcântara, Rocha e Ramos (2015), ao fazer a coleta e análise de informações diversas, o profissional filtra o que é mais relevante e importante para a execução de suas tarefas, atuando como agente catalisador.

A solução efetiva realizada pelo profissional foi entrar em contato com as respectivas operadoras e renegociar as doze linhas de celulares, como também, as sete da central telefônica,

alocando os recursos de acordo com as demandas, fato que é relacionado às suas competências logísticas (Bortolotto e Willers, 2005). Como resultado, a redução dos valores foi perceptível na cobrança seguinte às renegociações.

As faturas da operadora A, que compreendiam as doze linhas de celulares totalizavam R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) ao mês, aproximadamente. As faturas da operadora B, que incluíam as sete linhas da central telefônicas, totalizavam R\$ 850,00 (oitocentos e cinquenta reais) ao mês, aproximadamente. Com a intervenção do profissional de secretariado, as faturas da operadora A passaram a apresentar o valor aproximado de R\$ 950,00 (novecentos e cinquenta reais) e as faturas da operadora B, R\$ 500,00 (quinhentos reais).

O profissional de secretariado, ao analisar e negociar com os fornecedores de telefonia, oportunizou a redução de custos telefônicos sem a necessidade de “cortes” financeiros em outros setores, otimizando assim, os recursos da organização por meio desta medida de melhoria.

4.4.2 Problema 2: Atendimento telefônico insuficiente à demanda

A reclamação foi apontada pelos condôminos, que indicaram a demora no atendimento as suas ligações. O profissional de secretariado intercalava os atendimentos na central telefônica, necessitando deixar algumas em espera quando eram simultâneas. Vale ressaltar que as demandas desses condôminos eram imediatas, pois a maioria delas tratava-se de pedidos de boletos para pagamento. As causas possíveis deste problema também foram submetidas aos testes, para verificação da causa principal relacionada ao problema, fato que se observa no Quadro 3:

Quadro 3: Causas em teste: atendimento telefônico insuficiente à demanda

CAUSAS POSSÍVEIS	TESTE
Colaboradores sobrecarregados	A partir das informações fornecidas pela direção, não foi possível levantar dados sobre a demanda de tarefas dos colaboradores envolvidos no processo.
Número insuficiente de colaboradores	A partir das informações fornecidas pela direção, não foi possível levantar dados sobre a demanda de pessoal para execução do processo.
Distribuição incorreta das linhas na central telefônica	Não foram evidenciados erros de distribuição das ligações recebidas nas respectivas linhas

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

Apesar de restrições, no que se refere ao acesso de informações por parte da direção da empresa, que não permitiram o teste de algumas causas possíveis, inconsistências no padrão de atendimento foram encontradas. A partir da possibilidade de avaliação sob perspectiva holística dos processos da organização (DURANTE et al. 2007), o profissional constatou que a maioria das ligações solicitadas, referem-se a pedidos de segunda via de boleto de taxas condominiais, fato que garante captação de lucros à organização. Ou seja, os condôminos que ficavam na espera de atendimento representavam desperdícios no processo em teste, pois a organização não agregava os possíveis lucros do atendimento efetivado, que eram os honorários captados por meio de boletos pagos. Neste caso é estabelecida uma relação de ganhos entre o número de clientes atendidos e número de boletos pagos.

A solução, encaminhada pelo profissional de secretariado, foi solicitar compartilhamento desta demanda de ligações com dois outros colaboradores do setor administrativo, que também realizam atendimentos. Sendo assim, quando o número de ligações excede a capacidade de atendimento do secretário que opera a central telefônica, os colaboradores do setor administrativo interceptam estas ligações.

4.4.3 Problema 3: Informação ambígua para acesso aos boletos no *site*

A reclamação foi apontada pelos condôminos, que ao acessarem o *site* da empresa para impressão de segunda via atualizada do boleto, a visualizavam com vencimento original, não encontrando, possibilidades de atualização. Submetendo-se estas causas possíveis a teste, Quadro 4, verifica-se que:

Quadro 4: Causas em teste: informação ambígua para acesso aos boletos no *site*

CAUSAS POSSÍVEIS	TESTE
Limitações de vocabulário dos autores do texto indicativo	Apesar de ser plausível, esta causa é de influência indireta no problema, não possibilitando intervenção imediata. A profissional de secretariado não possui acesso a dados dos colaboradores
Quantidade insuficiente de informações	Não foram constatadas evidências desta causa no <i>site</i> , pois o termo “segunda via de boleto” corresponde literalmente ao que se propõe
Redirecionamento incorreto do servidor do <i>site</i>	Não foram constatadas evidências de erro no direcionamento. Sem inconsistência nas páginas.

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

Conforme já relatado, a expressão “segunda via de boleto” remete à questão da atualização. Sendo assim, o profissional de secretariado, para corrigir a disposição inadequada dos recursos textuais (principal causa encontrada), utilizou competências relacionadas à comunicação, uma vez que, possui o domínio dos recursos de expressão e comunicação, sendo úteis nos processos de negociação e relações interpessoais. (PISCOPO e SILVEIRA, 2013),

Por conseguinte, o texto do *site* foi modificado para “Boleto Original Online”. A partir desta solicitação feita ao setor de TI, com as devidas modificações, o número de reclamações de condôminos diminuiu consideravelmente. Constatou-se que nas semanas iniciais do mês seguinte, período de pagamentos e recebimentos, a média de ligações recebidas pelo profissional para reclamações referentes à informação ambígua, reduziu de 30 para oito.

Após as intervenções efetivadas pelo profissional de secretariado, nesse estudo de caso, notou-se a redução de custos telefônicos em aproximadamente 40%, além da distribuição adequada de ligações telefônicas e diminuição consideráveis de reclamações de clientes por informações ambíguas. Consequentemente, houve aumento da produtividade e ganhos financeiros para a organização. Vale ressaltar, que tais medidas oportunizam à organização, o fortalecimento de suas políticas de qualidade como também, um melhor posicionamento em relação ao mercado.



5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final do trabalho, observa-se a importância naquilo que se refere à revisão e melhoramento contínuo dos processos organizacionais e ainda, que tal ação pode encontrar no perfil e competências do secretário, as atribuições necessárias para avistar, executar e finalizar possíveis intervenções, utilizando como suporte, nesse caso, os princípios e ferramentas *Kaizen*.

O ponto inicial da análise constituiu-se da manifestação do cliente interno ou externo, que encontra no profissional de secretariado, o principal canal de comunicação para suas demandas. A partir de competências relacionadas ao atendimento, alocação de recursos e comunicação, o profissional de secretariado, orientado por uma visão holística dos negócios da organização, apresentou o cenário adequado para implementação das melhorias.

Assim, foi averiguada a atuação do profissional de secretariado, buscando a melhoria dos processos organizacionais, a partir de análise com ferramenta específica. O objetivo do estudo: verificar como o profissional de secretariado pode contribuir para melhoria contínua em uma prestadora de serviços, sob orientações da filosofia *Kaizen* foi alcançado, uma vez que a aplicação do método possibilitou, além da constatação do fenômeno, a oportunidade de sugerir ações para a reparação dos problemas.

Como limitações da pesquisa, observa-se que o diagrama de *Ishikawa* preconiza o fator humano como possível interferência no funcionamento dos processos organizacionais. No entanto, não foram contemplados com maior profundidade os aspectos humanos que interferem nos problemas estudados, visto que, não foi permitido pela empresa o acesso às informações sobre comportamento e procedimentos operacionais de seus colaboradores.

Para a condução de estudos futuros, sugere-se a inclusão do fator humano na relação de causa, estruturada pelo diagrama de *Ishikawa*. A exploração deste elemento e confirmação do diagnóstico oportunizará intervenções na área de gestão de pessoas, com orientação para resultados.

REFERÊNCIAS

ALCANTARA, Sonia Regina Amorim Soares de; ROCHA, ThaysLyanny da Cunha Garcia; RAMOS, Lilian. Análise da utilização do facebook na produção de conhecimento técnico por profissionais do secretariado executivo. **Revista Expectativa**, Paraná, v. 14, n. 14, 2015. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/download/12239/8709>> Acesso em: 30 nov. 2015.

BALLESTERO-ALVAREZ, Maria Esmeralda (coord). **Administração da qualidade e da produtividade**: abordagens do processo administrativo. São Paulo: Atlas, 2001.

BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso; LOTTE, Roseli Immig. Reflexões teóricas sobre a importância da comunicação na profissão de secretariado executivo. **Revista Expectativa**, Paraná, v. 5, n. 5, 2006. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/viewArticle/91>> Acesso em: 30 nov. 2015.



BORTOLOTTI, Maria Fernanda Pasa; WILLERS, Ednilse Maria. Profissional de secretariado executivo: explanação das principais características que compõem o perfil. **Revista Expectativa**, Paraná, v.4, n.4, p.45-56, 2005. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/410>> Acesso em: 10 out. 2015.

COSTA JUNIOR, Eudes Luiz. **Gestão em processos produtivos**. Curitiba: Ibpx, 2008. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=WLrJ6VEAJMC&pg=PA27&dq=melhoria+processo+kaizen&hl=pt-BR&sa=X&ved=0CC8Q6AEwAGoVChMIosSUzYjAyAIVih6QCh2RWQ60#v=onepage&q=melhoria%20>> Acesso em: 30 set. 2015.

CIRIBELLI, Marilda Correa. **Como elaborar uma dissertação de mestrado através da pesquisa científica**. Rio de Janeiro: 7Letras, 2003. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=3haJdQ9KRLEC&pg=PA54&dq=pesquisa+descritiva&hl=pt-BR&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=pesquisa%20descritiva&f=false> Acesso em: 19 abr. 2016.

DAYCHOUM, Merhi. **40 ferramentas e técnicas de gerenciamento**. 3 ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2007. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=jQ_JOBtvgBAC&pg=PA125&dq=ferramenta+kaizen&hl=pt-BR&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=ferramenta%20kaizen&f=false> Acesso em 03 out. 2015.

DECKER, Diana Onofre. A secretária como agente de qualidade. **Revista Gestão e Secretariado – GeSec**, v. 1, n. 2, 2010. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/24#.VkZ5q3arTIU>> Acesso em: 10 out. 2015.

DURANTE, Daniela Giareta, et al. O profissional de secretariado executivo e a visão de processos. **Revista Expectativa**, Campus de Toledo, v. 6, n. 6, p. 63-79, 2007. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/viewFile/988/840>> Acesso em: 25 set. 2015.

FLICK, Uwe. **Qualidade na pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=1OmZGR6Wz6sC&printsec=frontcover&dq=pesquisa+qualitativa&hl=pt-BR&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=pesquisa%20qualitativa&f=false> Acesso em: 20 dez. 2015.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=dRuzRyEIzmkC&pg=PA34&dq=natureza+da+pesquisa&hl=pt-BR&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=natureza%20da%20pesquisa&f=false> Acesso em: 20 dez. 2015.



MARSHAL JUNIOR, Isnard, et al. **Gestão da qualidade**. 10 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2010.

Disponível em:

<https://books.google.com.br/books?id=4SCHCgAAQBAJ&pg=PT14&dq=gest%C3%A3o+da+qualidade&hl=pt-BR&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=gest%C3%A3o%20da%20qualidade&f=false> Acesso em 30 set. 2015.

MARTINS, Eduardo Paulo Ferreira. **Qualidade do Serviço**. Porto (Portugal): Vida Econômica – Editorial S.A., 2013. Disponível em:

<https://books.google.com.br/books?id=owIpAwAAQBAJ&pg=PA33&dq=conceito+de+qualidade&hl=pt-BR&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=conceito%20de%20qualidade&f=false> Acesso em: 02 out. 2015.

MESQUITA, Melissa; ALLIPRANDINI, Dário Henrique. Competências essenciais para melhoria contínua da produção: estudo de caso em empresas da indústria de autopeças. **Revista Gestão e Produção**, v.10, n.1, p.17-33, abril 2003. Disponível em:

<<http://www.scielo.br/pdf/gp/v10n1/a03v10n1>> Acesso em: 25 set. 2015.

OAKLAND, John S. **Gerenciamento da qualidade total**. São Paulo: Nobel, 1994. Disponível em:

<https://books.google.com.br/books?id=W_Yyrn9t_FMC&pg=PA218&dq=melhoria+processo+oakland&hl=pt-BR&sa=X&ved=0CCUQ6AEwAGoVChMI-r2MmZTeyAIVSJQCCh1gKAN1#v=onepage&q=melhoria%20processo%20oakland&f=false> 02 out. 2015.

OLIVEIRA, Otávio J. (org.). **Gestão da qualidade: tópicos avançados**. São Paulo: Thomson Learning, 2004. Disponível

em: <<https://books.google.com.br/books?id=V1mWIIuO3x4C&printsec=frontcover&dq=Gest%C3%A3o+da+qualidade:+t%C3%B3picos+avan%C3%A7ados.&hl=pt-BR&sa=X&ved=0CCUQ6AEwAGoVChMIrLPu67uiyAIVQyweCh0FEA1C#v=onepage&q=Gest%C3%A3o%20da%20qualidade%3A%20t%C3%B3picos%20avan%C3%A7ados.&f=false>> Acesso em: 01 out. 2015.

PARANHOS FILHO, Moacir. **Gestão da produção industrial**. Curitiba: Ibpx, 2007.

Disponível em:

<https://books.google.com.br/books?id=o0tfS8k_FgMC&pg=PA39&dq=diagrama+ishikawa&hl=pt-BR&sa=X&ved=0CCGQ6AEwAmoVChMIqb7u5NvvyAIVRu4mCh3CFwUc#v=onepage&q=diagrama%20ishikawa&f=false> Acesso em: 08 out. 2015.

PISCOPO, Marcos Roberto; SILVEIRA, Franciane Freitas. O papel do profissional de secretário na gestão de projetos complexos. **Revista Gestão e Secretariado – GeSec**, São Paulo, v. 4, n. 3,



p. 210-228, dez. 2013. Disponível em: <http://revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/275/pdf_51#.Vlz7Y3arTIU> Acesso em: 30 nov. 2015.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia científica**: para alunos dos cursos de graduação e pós-graduação. São Paulo: Loyola, 2005.

ROTHER, Mike. **Toyota Kata**: gerenciando pessoas para melhoria, adaptabilidade e resultados excepcionais. Porto Alegre: Bookman, 2010. Disponível em:
<https://books.google.com.br/books?id=jm_UvPlraI4C&pg=PA11&dq=toyota+kata&hl=pt-BR&sa=X&ved=0CB8Q6AEwAGoVChMI3I-q0LuiyAIVSyweCh3tJQza#v=onepage&q=toyota%20kata&f=false> Acesso em: 24 set. 2015.

SANTOS, Paula Marques. **Secretariado – um fator de competitividade organizacional**. Repositório científico do instituto politécnico de Viseu. Abr. 2012. Disponível em:
<<http://repositorio.ipv.pt/handle/10400.19/1098>> Acesso em: 10 out. 2015.

WHABA, Claude. **Lucro econômico**: modelo de gestão para o século XXI. 1 ed. São Paulo: All Books, 2006. Disponível em:
<https://books.google.com.br/books?id=oDXJaiTJtAwC&pg=PA64&dq=a+empresa+que+potencializa+seus+recursos+baixos+custos&hl=pt-BR&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=a%20empresa%20que%20potencializa%20seus%20recursos%20baixos%20custos&f=false> Acesso em: 28 nov. 2015.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso**: planejamento e métodos. 5 ed. Porto Alegre: Bookman, 2015. Disponível em:
<<https://books.google.com.br/books?id=EtOyBQAAQBAJ&pg=PA4&dq=m%C3%A9todo+pesquisa+estudo+de+caso&hl=pt-BR&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMIp5XCvaeOyQIViugmCh24jgsL#v=onepage&q=m%C3%A9todo%20pesquisa%20estudo%20de%20caso&f=false>> Acesso em: 10 out. 2015.

GT2 – ASSESSORIA E GESTÃO SECRETARIAL



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



O SECRETÁRIO EXECUTIVO COMO DIFERENCIAL NA GESTÃO DE UMA FEIRA AGROPECUÁRIA DE GRANDE PORTE

Debora Sayuri Niki

D-UEM; PG-UEM, sayuri.niki@gmail.com

Aline Cantarotti

D-UEM; PG-UNESP/CAPES, licialine@hotmail.com

RESUMO: Instituições comerciais comumente utilizam da organização de diversos tipos de eventos como estratégia de aproximação entre seu público e o produto e/ou serviço comercializado. Trata-se de um mercado cuja exigência profissional vem aumentando na medida em que se proliferam tais práticas. Sua organização requer conhecimentos e habilidades específicas, pois, seu gestor atua como um articulador. A partir da observação deste contexto, a presente pesquisa objetivou estudar os detalhes envolvidos no processo de organização de uma feira agropecuária de grande porte, identificando os conhecimentos necessários ao gestor de eventos, podendo assim, relacionar o diferencial do profissional de secretariado e o trabalho desenvolvido para este setor. Para tanto, recorreremos à observação participante como um dos recursos metodológicos necessários à coleta de informações sobre o referido evento, a fim de percebermos indícios que nos levassem a entender melhor a realidade de uma feira agropecuária de grande porte. Verificamos que a organização é complexa, exigindo profissionalismo daqueles que atuam no segmento. Dessa forma, é necessário que tais profissionais desenvolvam conhecimentos nas áreas de planejamento, recursos humanos, financeiro, gestão do tempo e conhecimento em cerimonial e protocolo.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de Eventos. Feira Agropecuária. Gestão Secretarial

1 INTRODUÇÃO

As transformações que ocorreram no decorrer dos anos demandaram, na sociedade contemporânea, novas configurações na profissionalização de determinados mercados, principalmente o de serviços. Essas mudanças atingem um mercado em expansão: o de organização de eventos e, consequentemente, seus gestores.

Dentre os profissionais atuantes no mercado de organização de eventos, observamos a presença do secretário executivo. Muitas são as possibilidades de atuação para o mesmo, embora poucas sejam desempenhadas.

O profissional da área de secretariado executivo, concomitante à rotina de mudanças do mercado que o contrata, foi estimulado a alterar-se. Seu perfil de formação e a maneira de aceitação de seus predicados modificados, de forma que, se estes profissionais antes eram vistos como executores de tarefas, hoje lhes são atribuídos serviços gerenciais. Este profissional recebeu também mais responsabilidades, dentre as quais destacamos a necessidade de ser inovador na gestão de imprevistos durante a execução dos eventos.

Neste artigo, focaremos a organização de feiras agropecuárias de grande porte. Deste mercado, o que observamos é a complexidade de detalhes envolvidos na realização do evento, dessa forma, objetivamos estudar o processo de organização, identificando os conhecimentos



necessários ao gestor de eventos, podendo assim, relacionar o diferencial do profissional de secretariado e o trabalho desenvolvido para este setor.

Para atingirmos nossos objetivos, um dos recursos metodológicos adotado foi à observação participante, necessária à coleta de informações, a fim de reconhecermos indícios que nos levassem a entender melhor a realidade deste setor.

Destacamos que os eventos são utilizados na maioria das vezes como estratégias para aproximar pessoas, promover produtos, gerar lazer, divulgar culturas e/ou de expor resultados de pesquisa científica. Na atualidade, os acontecimentos programados ocupam lugar de destaque significativo na sociedade. Sua organização tem como pressuposto a necessidade de atendimento de altos índices de qualidade. Não decepcionar os participantes é fundamental, visto que um evento bem organizado pode trazer resultados positivos, enquanto o mal organizado, traz resultados negativos, além de tirar a credibilidade de quem o organiza.

Nesse contexto, a escolha deste tema se justifica, haja vista a complexidade, amplitude e importância da organização assertiva dos eventos. Neste campo de trabalho é necessário, além dos conhecimentos específicos, experiência e especialização em determinado tipo de evento.

Sobre o processo de desenvolvimento desta reflexão, em um primeiro momento nos preocupamos em fazer o levantamento teórico, tendo como base os autores que abordam a gestão de eventos. Após o levantamento, realizamos uma triagem para selecionar os autores que seriam mais relevantes para a pesquisa.

É importante ressaltar que os procedimentos éticos de pesquisa foram cumpridos, sendo preservado o anonimato da entidade responsável pela organização da feira que cedeu as informações.

Dessa forma, a presente pesquisa divide-se em cinco partes. Na primeira, contextualizamos o secretariado executivo e sua atuação. Na segunda, abordamos questões relativas à organização de eventos, tais como definições e importância. Na terceira, discorreremos brevemente sobre as peculiaridades da organização de uma feira agropecuária de grande porte. Na quarta, expomos os conhecimentos identificados como relevantes na organização de uma feira agropecuária, e, por fim dissertamos a metodologia adotada, bem como os resultados deste estudo, apontando questões observadas no cotidiano da entidade, relacionando-as com a profissão exercida pelo secretário executivo e a gestão de eventos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Ao situar as questões referentes a eventos, abordamos primeiramente sobre o Secretário Executivo, de modo a identificar, nesse profissional, sua contribuição como assessor de tal setor.

Na década de 1950 do Século XX, a secretária limitava-se a executar tarefas básicas, caracterizando-se assim como servente de escritório. Em meados de 1960, todavia, segundo Nonato Júnior (2009) começam a surgir os primeiros grupos organizados. Nos anos de 1970, com o aumento da complexidade das organizações empresariais, a secretária deixa a posição operacional e passa a realizar um treinamento diferenciado, que abrangeria o relacionamento interpessoal, a administração do tempo e os princípios fundamentais de gerência. Já na década de 1980 foram efetivadas algumas conquistas, tais como: a regulamentação profissional (1985), o enquadramento sindical (1987), a formação dos sindicatos estaduais (1987-1988), a consolidação



da federação nacional (1988) e, no final da década, o estabelecimento do Código de Ética do profissional de Secretariado, de 1989 (NONATO JÚNIOR, 2009).

O autor supracitado explica que diante das exigências do mercado, e da luta da classe profissional no decorrer dos anos 1990, paralelamente o secretariado se fortaleceu enquanto área de conhecimento dentro dos centros universitários. O bacharelado em Secretariado Executivo está ligado ao domínio organizacional, institucional e intelectual das Humanidades. Este profissional recebe uma formação abrangente, estruturada por um currículo elaborado para atender as necessidades da profissão. Espera-se deste profissional capacidade de comunicação e instinto de liderança e criatividade, capacidade de planejamento, negociação, espírito empreendedor e iniciativa própria com foco na assessoria e na gestão dos processos.

No nosso trabalho, nos pautamos na definição de gestão de Motta (2014), o qual explica que gestão é pensar, decidir, agir e trazer resultados, por meio da interação humana constante, em outras palavras, a atuação secretarial na gestão envolve atividades de controlar, analisar, decidir, comunicar, liderar, motivar a equipe de trabalho e a si mesmo e avaliar as alternativas. Rodrigues (2004) acrescenta que o Secretário é um gestor por participar de processos, que são etapas para atingir os resultados planejados. Uma vez que organiza e controla, considerando ainda as metas determinadas para si e para aqueles que assessoria, o secretário envolve-se com os resultados esperados da organização em que atua.

Dentre as áreas que o secretário pode operar, destacamos a gestão de eventos. O acelerado crescimento deste negócio promoveu a competitividade e o profissionalismo das empresas que os promovem, o que obrigou os que atuam nela a se qualificarem cada vez mais. Na sequência, discorreremos sobre tal segmento, apontando os conhecimentos necessários para a gestão dos eventos.

2.1 CONTEXTO GERAL DOS EVENTOS

O ser humano organiza e participa de eventos por ter a necessidade de estar sempre em convívio e interação com outras pessoas, pois o evento é uma forma eficaz de ampliar sua esfera de relacionamentos, quebrar a rotina dos afazeres e proporcionar troca de experiências.

Com o passar dos anos, o conceito de evento foi se modificando e incorporando as características de cada época, até chegar a maneira como o tratamos nos dias atuais. Giacaglia (2004) conceitua evento como uma ocasião extraordinária que tem como característica principal propiciar encontro entre pessoas. Zanella (2003) corrobora a autora quando descreve sobre o assunto como uma concentração formal e solene de pessoas ou entidades, realizada em data e local especial com o objetivo de festejar acontecimentos significativos. A autora acrescenta, ainda, que evento estabelece contato de natureza comercial, cultural, esportiva, social, familiar, religiosa, científica etc. Meirelles (1999) complementa que evento é um instrumento institucional¹ e promocional² que tem por finalidade criar conceito e estabelecer a imagem da organização, produto ou serviço, por meio de acontecimentos previamente planejados.

¹ Institucional: quando o evento tem o objetivo de firmar o conceito e a imagem de uma empresa, entidade, governo ou pessoa (Meirelles, 1999).

² Promocional: Quando tem por objetivo a promoção de um produto ou serviço de uma empresa, visando, portanto, fins mercadológicos (Meirelles, 1999)



Para alcançar os objetivos de um evento, não basta saber sobre seu conceito, mas é necessário também classificá-lo. Martin (2007) propala que os agrupamentos classificatórios mais utilizados são definidos pela abrangência, competição, demonstração ou exposição, data ou frequência, categoria ou função estratégica, dimensão, objetivos ou área de interesse, perfil dos participantes e por tipo de adesão.

A mesma autora ao discorrer sobre abrangência considera os âmbitos mundiais, internacionais, latino-americanos, brasileiros, regionais ou municipais. Quanto à competição, salienta a capacidade de gerar disputa, podendo ser de natureza esportiva, cultural, artística entre outros, tais como concursos, campeonatos e desfiles. No que tange à sua forma de demonstração ou exposição há de se identificar sua principal motivação, ou seja, a apresentação de um produto ou serviço. Esta característica pode gerar ou não competição, a exemplo dos desfiles, inaugurações, exposições, leilões, noites de autógrafos. Ao se referir à data ou frequência, Martin (2007) assevera que o evento pode ocorrer periodicamente (mensal, semestral, anual, bienal); ou podem ser esporádicos, ou seja, acontecerem em intervalos irregulares. Podem ser também únicos, por exemplo, como o lançamento de um livro, e podem ainda serem de oportunidade, como exemplo uma escola que aproveita a Copa do Mundo para realizar suas competições.

Ao que diz respeito à categoria ou função estratégica, a autora ressalta a finalidade do evento e sua função dentro no marketing. Quanto à dimensão, Martin (2007), propala que evento está ligado diretamente com o número total de participantes, assim temos os Macroeventos como acontece na Copa do Mundo, de grande porte como percebemos na Festa do peão de Boiadeiro em Barretos, de médio porte geralmente com menos de mil participantes, e, de pequeno porte quando abrange um número reduzido de participantes.

Ainda para Martin (2007), sobre objetivo ou área de interesse, evidenciamos eventos como: artístico, assistencial, científico, cívico, cultural, desportivo, divulgação, ecoturismo, educativo, empresarial, expositivo, filantrópico, folclórico, gastronômico, governamental, incentivo, informativo, institucional, político, promocional, religioso, social, técnico, turismo e lazer. A autora explica que o evento pode ser definido também pelo perfil dos participantes, quando cada acontecimento atrairá a atenção de um perfil específico, como acontece nas feiras agropecuária. Outra forma de definir o evento é por tipo de adesão, ou seja, o evento fechado é restrito, portanto é necessário receber um convite para a participação, já o evento aberto cada participante paga sua entrada, ou o acesso é livre, sem restrições.

Para este trabalho devemos considerar também a importância do evento para a economia da região. Martin (2007) salienta que os eventos são relevantes para a economia, pois promovem marcas, divulgam e comercializam produtos ou serviços e atingem o público-alvo. Dessa forma os eventos atuam como instrumento de promoção e estratégia de marketing, sendo indispensável para a divulgação e promoção de produtos e serviços.

Porém, não podemos deixar de destacar a função social que desempenham, pois são oportunidades para socialização de conhecimentos e sociabilidade de pessoas. Apesar da expressiva contribuição, contudo, eles não têm recebido a devida atenção e sua literatura é escassa (GIACAGLIA, 2004).

Neste sentido, se faz necessário mais pesquisas nesta área, para que possamos identificar as peculiaridades de cada acontecimento programado, podendo assim, organizá-los para atender cada vez mais as expectativas dos participantes, tornando-os mais atrativos e assertivos. Dessa



forma, abaixo discorremos sobre as peculiaridades do nosso objeto de pesquisa, as particularidades que envolvem a organização e gestão de uma Feira Agropecuária.

2.2 PECULIARIDADES DA FEIRA AGROPECUÁRIA

As feiras agropecuárias são organizadas com objetivos específicos, na maioria das vezes para promover a troca de informações de um determinado segmento, proporcionar contatos e comercialização.

Zanella (2003) afirma que o principal objetivo de uma feira é proporcionar contatos com os canais de comercialização. O autor ressalta que é um evento com caráter comercial e de grande porte que reúne fornecedores, fabricantes, vendedores, compradores, instituições financeiras, o que possibilita a movimentação econômica do município. Andrade (2002) corrobora Zanella (2003) e acrescenta que a feira, via de regra, é organizada em local descoberto, onde há concentração de animais, produtos e serviços, técnicos ou científicos, a serem comercializados, prospectando negócios, clientes novos e, eventualmente, tendências.

Giacaglia (2004) salienta que para as empresas que participam da feira, o objetivo não se limita à exposição, apresentação e comercialização de produtos e serviços, mas sim, aproveitando o grande número de visitantes, a empresa deverá objetivar manter contato direto e pessoal com os clientes, desenvolver um mailing de prospecção, coletar informações sobre a concorrência, lançar novos produtos e estabelecer contatos comerciais.

Como pode-se notar a organização demanda cuidado e detalhes a serem considerados no planejamento. Neste momento, ressaltamos a relevância de um secretário executivo com a formação específica, para a coordenação das atividades. O secretário não é o responsável por negociar diretamente com os fornecedores, mas fica à frente das atividades em andamento, lembrando a diretoria das ações a serem realizadas, as cartas de cunho burocrático a serem enviadas a fim de solicitar liberação dos órgãos competentes, como a Polícia Militar, Polícia Civil, Bombeiros, Setran, Prefeitura etc. Também deverá recordar as reuniões comerciais e institucionais a serem agendadas, a elaboração da agenda de eventos, bem como ser responsável pela administração dos eventos técnicos e institucionais durante a feira.

Dessa forma, diante do exposto e considerando a bibliografia que aborda os principais temas desse trabalho, e, analisando a entidade escolhida para o estudo, foi possível perceber que o trabalho em gestão de eventos, no que tange a organização de uma feira de grande porte, envolve quatro domínios específicos: 1) Planejamento e organização; 2) conhecimento em gerenciamento de recursos humanos; 3) gerenciamento do tempo; 4) de recursos financeiros; e 5) conhecimento em cerimonial e protocolo.

Na sequência, discutiremos questões sobre o planejamento de eventos e os domínios identificados, analisando também o diferencial do secretário executivo para este processo.

2.3 PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS

O planejamento é um fator de extrema importância e peça fundamental para o desenvolvimento de qualquer atividade, sobretudo na organização de um evento, que se exige racionalização das atividades, gerenciamento dos recursos disponíveis e a implantação do projeto elaborado. Matias (2001) explica que é a fase decisiva do evento, na qual estão inseridos a coordenação executiva e os controles financeiro, técnico-administrativo e social do evento. Neste



momento, os responsáveis se reúnem, e, elaboram o projeto descrevendo tudo que será necessário para a realização. Matias (2001) explica ainda, que para planejar com eficácia é necessário levar em consideração os objetivos, em outras palavras, o que se pretende alcançar com o acontecimento programado, o público alvo, pessoas que se pretendem atingir com a realização do evento e as estratégias.

Outro fator que deve ser levado em consideração é a expectativa do cliente, Canton, (apud MARTIN, 2007), afirma que o cliente não compra um produto, mas sim expectativas, ou seja, o cliente deseja atenção, simpatia, sinceridade. O autor ressalta ainda, que o evento é comprado apenas pela perspectiva de satisfazer as expectativas, haja vista que não pode ser testado antes. Meirelles (1999) acrescenta a preocupação com os aspectos culturais no momento de organizar o evento, pesquisando sobre os valores e costumes do cliente antes de iniciar o projeto. A autora ressalta que o que é permitido para um país, para outro é fatal.

Como se pode notar nas observações dos autores, quando se planeja, ganha-se tempo, agilidade no desempenho, melhora na eficiência para execução das tarefas, há uma mensura mais apurada dos resultados, evita-se desperdícios, ficando preparado para os imprevistos e atingindo os objetivos. Para o planejamento assertivo dos eventos, e, considerando que a organização de um evento é complexa, envolvendo muitos detalhes, os autores dividem o planejamento em fases.

Matias (2001) divide o evento em quatro fases: 1) a concepção; 2) pré-evento; 3) per ou trans-evento e 4) o pós-evento. A concepção seria antes da organização. Nesta fase, inicia-se uma pesquisa de mercado, analisando a viabilidade e reconhecendo as necessidades do público que se pretende atingir. Na segunda fase, o pré-evento, considerado pela autora fase decisiva do sucesso de um acontecimento, engloba o planejamento, detalhamento do projeto, escolha de local, definição de data, estratégia de divulgação, levantamento de recursos materiais e humanos. A Per ou trans-evento é o transcorrer das atividades previstas no pré-evento, ou seja, colocar em prática tudo que foi descrito no projeto, utilizando o *check list*³ para avaliação e controle. Por último, o pós-evento, inicia o processo de confrontação dos resultados esperados com os obtidos.

Já para Britto (2006) o evento também é dividido em quatro fases, porém com algumas diferenças. Para ele, as fases dividem-se em: 1) pesquisa de mercado; 2) a definição dos objetivos; 3) a definição das estratégias; e 4) a elaboração do projeto do evento. Podemos comparar a primeira fase delimitada por Britto (2006) com a concepção de Matias (2001). Nesse momento, ambos os autores informam da necessidade de realizar-se um levantamento de dados, analisar as necessidades, interesses e desejos do mercado, estudando a viabilidade do evento almejado em uma determinada ocasião.

No que diz respeito à segunda fase, segundo Britto (2006), é necessária a elaboração dos objetivos e as metas a serem atingidas com a realização do evento. Estas decisões podem ser tomadas previamente pelo anfitrião, porém, cabe ao profissional de eventos assessorar na sua elaboração. Na terceira etapa, há a definição das estratégias. Trata-se do momento de escolha das ferramentas que serão utilizadas para atingir os objetivos específicos, ou seja, é realizada a atribuição de responsabilidades, delimitação de prazos, indicação de prioridades e sinalização de recursos. A última fase engloba inúmeras providências e descreve de forma clara e objetiva as fases de início, meio e encerramento de um evento. O autor também ressalta a importância de se

³ Também chamado de lista de checagem, é um cronograma com todas as atividades que deverão ser executadas até a data do evento programado.



elaborar um *check list*, fixando-se prazos de início e fim de cada etapa, podendo assim, ter controle de todas as fases.

Observamos que na descrição das fases de organização dos eventos proposto tanto por Britto (2006) quanto por Matias (2001), o que convergem são as ações a serem realizadas. Ainda que a descrição seja um pouco diferente entre os pesquisadores no que tange as divisões e seus nomes, ambas ressaltam a importância de pesquisar o mercado que se pretende atuar, identificar as necessidades do público alvo, planejar, elaborar um cronograma e se preocupar com a avaliação dos resultados após o término do evento.

2.4 GESTÃO DE PESSOAS

É fundamental para o gestor de eventos que a equipe seja devidamente escolhida, com pessoas certas, treinadas e motivadas a alcançar os objetivos do projeto. Eficácia em gerenciamento de recursos humanos resulta em um evento bem executado. Para isso, é importante que o gestor esteja familiarizado com alguns conceitos e procedimentos.

Watt (2004) informa que é importante conhecer os fatores humanos que afetam sua operacionalidade, como relacionamento interpessoal e necessidades individuais. Além disso, o autor resalta que se deve conhecer fatores de motivação, treinamento, recrutamento e seleção. O autor explica que, em se tratando de eventos, a dificuldade está em encontrar pessoas qualificadas para o trabalho temporário, pois o prazo para sua contratação, seleção, desenvolvimento e treinamento é curto.

Watt (2004) afirma ainda que o gestor de eventos deve se preocupar com o número de funcionários necessários para a realização de um acontecimento programado, pois sobrecarregar os trabalhadores poderá acarretar absenteísmo, alta rotatividade e ausência de motivação na realização das tarefas, prejudicando assim, a qualidade do trabalho podendo colocar inclusive as estratégias do projeto em risco.

Para a formação de pessoal, Allen (2003) orienta considerar as capacidades, qualificações e experiência de cada indivíduo. Também, deve-se deixar claro em que momento cada um deverá atuar. Após identificar as capacidades individuais e as tarefas do evento programado, é necessário fazer a análise da função, ou seja, identificar as capacidades, habilidades e qualificações necessárias ao cargo para a realização das tarefas com êxito. Após a análise, como resultado surge à descrição da função, podendo o empregado escolhido entender sobre a sua função e se identificar com ela. As descrições das funções geralmente incluem informações como título da função e tempo de dedicação exigida; salário, recompensa e incentivo associado ao cargo; a definição, descrevendo os propósitos básicos da função; lista das principais tarefas e responsabilidades relativas à função; a quem deve reportar; capacidades, conhecimentos, qualificações, atributos pessoais requeridos; autoridade investida no cargo; quais os limites para a tomada de decisão.

Após ter analisado a função do cargo e ter identificado sua descrição, o gestor consegue traçar o perfil do candidato, assim fica mais fácil realizar o recrutamento e a seleção. Hanashiro (2007) assevera que o processo de recrutamento poderá ser feito por meio de anúncio, busca em agência de emprego, por indicação ou instituição de ensino. O gestor poderá fazer uma triagem por currículo e, em seguida, convidar os candidatos selecionados para a entrevista. O autor salienta, ainda, que a entrevista possibilita entender o candidato, conhecer suas aspirações e



visão. Uma estratégia comumente utilizada são as dinâmicas de grupo para analisar como o indivíduo interage e como assumem papéis, inclusive de liderança.

Outro fator importante está ligado à política da empresa. Segundo Allen (2003, p. 82), “as políticas e procedimentos são necessários para fornecer um esquema no qual se encaixam as funções remanescentes do processo de planejamento de recursos humanos”. Hanashiro (2007) orienta, ainda, que antes da contratação é importante deixar bem claro para o candidato, às informações sobre o cargo, para que ele possa também fazer a escolha certa, evitando que uma pessoa se frustre com o cargo e resolva sair da empresa.

Allen (2003) e Hanashiro (2007) ensinam que após a contratação, o gestor deverá fazer a socialização do novo participante na organização, posicionando-o em seu cargo, explicando-o todo o procedimento, políticas e crenças da empresa, promovendo sua integração com a equipe e avaliando seu desempenho.

Grande parte do trabalho na organização de eventos é executada em grupo. Portanto, para extrair o máximo de sua equipe, de acordo com Watt (2004), o gestor deverá em primeiro lugar conhecer a si mesmo, fazer uma reflexão sobre suas atitudes, tentar ser responsável, tentar ouvir os membros da equipe, ser eficiente, ser organizado, dar o exemplo, ser lógico, ser facilitador, ser acessível, positivo, qualificado e entusiasta.

Chiavenato (2013) ressalta que a habilidade de motivar os outros é uma característica fundamental ao líder, é o que leva as pessoas a executarem suas tarefas para atingir seus objetivos ou os objetivos da empresa. O autor explica que para motivar, é necessário em primeiro lugar identificar as necessidades de cada indivíduo, ou seja, um sentimento de carência, que a impulsiona a fazer algo para satisfazer sua necessidade.

De acordo com Herzberg (*apud* ALLEN, 2003, p.101) o gestor para motivar funcionários deve instituir processos de reconhecimento do sucesso, dar maior poder a equipe, oferecer oportunidade de crescimento. Deve também estar ciente dos fatores que não geram satisfação, mas pode gerar insatisfação, tais como: condições no trabalho, duração da pausa para refeição, status do cargo e qualidade dos uniformes.

Outro fator importante para motivação é a atuação do líder. Certo (2003) afirma que liderança é um processo de direcionamento para a realização das atividades. Este líder deverá, portanto, traçar um caminho e motivar todos para o seguirem, de acordo, com as políticas organizacionais e os procedimentos já estabelecidos.

Algumas qualidades essenciais para um bom líder, segundo Watt (2004), são que ele seja acessível, decidido, esforçado, flexível, informado, inovador, firme, justo, diplomático, carismático, criativo, compreensivo, democrático, diligente, motivador, entusiasta, perceptivo, analítico, organizado e possuir senso de humor.

2.5 GESTÃO DO TEMPO

O tempo para o gestor de eventos no planejamento, preparação e implementação é extremamente limitado, sendo o recurso mais escasso. Portanto, sua gestão permite ao coordenador de eventos executar as tarefas em dia e lidar melhor com os imprevistos.

Para avaliar a utilização do tempo, Junqueira (1992) sugere aplicar um roteiro com alguns passos. O primeiro passo seria anotar todas as tarefas desempenhadas no dia durante uma semana. Outro fator importante seria verificar quanto tempo foi gasto com assuntos importantes,



quanto foi desperdiçado em assuntos rotineiros, assim poderá separar o que é importante. É essencial também disciplinar as reuniões, seguindo a pauta, de maneira direta e clara, para obter resultados mais eficazes em menos tempo. Determinar, ainda, quanto tempo poderá dispor para atender as pessoas que precisam de atenção.

Após analisar como ocorre a utilização do tempo, é necessário planejar como gastá-lo. Deve-se evitar o desperdício com atividades desnecessárias, pois essa eliminação aumentará o tempo disponível para o trabalho real. De acordo com Watt (2004, p. 48)

fatores como mesa de trabalho desorganizada, controle deficiente de documentos, planejamento e delegação ineficaz, controle excessivo, incapacidade de encerrar visitas e dizer não, reuniões longas e ineficazes, interrupções, má comunicação, atrasos, funcionários subqualificados, erros, são todos os fatores que contribuem para o desperdício de tempo.

Mais um fator importante é saber delegar, pois o gestor de eventos deverá refletir sobre quais tarefas poderá passar a outra pessoa, liberando-o para realizar outras atividades mais relevantes, ganhando assim tempo. Watt (2004) salienta que delegar não significa perder a responsabilidade, portanto, é importante escolher a pessoa certa por meio da delegação planejada e não uma delegação aleatória de tarefas. No momento de delegar, é necessário explicar ao colaborador como ele deverá executar as tarefas, e ao dar instruções do que se espera da tarefa, é importante que se defina o prazo. Seria interessante solicitar relatórios contínuos. Assim poderá, além de demonstrar interesse, controlar as tarefas executadas.

Watt (2004) recomenda, ainda, outros recursos que ajudam na economia do tempo tais como a aprendizagem sobre gerenciamento de documentos; a escrita correta; a separação das correspondências em ordem cronológica; a classificação das correspondências com o nível de urgência; a criação de uma lista de coisas a fazer por ordem de prioridade.

É importante lembrar que a administração do tempo é um meio de tornar o gestor mais eficaz, dando a ele mais tempo para gerir as atividades mais importantes. De nada valerá economizar o tempo muito bem se não se pensar em como aplicá-lo, principalmente na organização de eventos, que conta com pouco tempo para seu planejamento e execução.

2.6 RECURSOS FINANCEIROS

O sucesso do evento depende de um planejamento correto sobre os recursos financeiros, pois sem suporte financeiro o evento não poderá ser bem-sucedido. Segundo Meirelles (1999, p. 76), “sem a alocação adequada de recursos financeiros, para fazer face às necessidades da peça orçamentária previamente elaborada e com valores correntes, estará fadado ao insucesso”.

Meirelles (1999) aponta que uma estratégia eficaz é orçar com cuidado, aproximando-se o mais real possível dos custos e das receitas esperadas. Como na maioria dos eventos o custo incorre antes do recebimento da receita, o orçamento se faz um dos componentes mais importantes para o gerenciamento de recursos financeiros, pois nele constam os custos e o cálculo da receita esperada. No cronograma, deverá constar o momento preciso em que as despesas irão ocorrer, bem como quando, de onde virá e quem estará pagando.

O fluxo de caixa também é importante para o gerenciamento de recursos financeiros, principalmente para manter o bom relacionamento com os fornecedores, pagando sempre em dia



e como acordado. Goldblatt (*apud* ALLEN 2003, p.201) fornece algumas dicas de como obter as melhores condições de um fornecedor. Ele afirma que se informar ao máximo sobre a empresa contratada é fundamental para a negociação; outro fator relevante é ser flexível ao que pode se conseguir em troca. É importante também negociar uma pequena entrada e pagamento do restante após o evento.

Allen (2003) expõe que o fluxo de caixa depende fortemente do custo dos bens e serviços, que podem ser fixos ou operacionais, decorrentes independentemente do número de pessoas. Alguns exemplos são aluguel e salário de funcionários. O objetivo é sempre diminuir os custos fixos sem afetar a qualidade. Por outro lado, os custos variáveis são despesas que pertencem unicamente ao evento e estão diretamente ligadas ao número de pessoas que comparece ao encontro. Um exemplo de custo variável é o gasto com alimentação.

Outro fator que gera impacto ao fluxo do caixa é a renda, ou seja, valor arrecado pela venda de ingressos. Segundo Allen (2003, p. 208) o valor do ingresso poderá levar em consideração três critérios: Custo de cobertura, ponto de equilíbrio financeiro onde os custos são estimados conforme o lucro projetado; demanda de mercado; preço, o qual é decidido consultando os preços de outros eventos similares; valor percebido, quando o evento acontece pela primeira vez, impossibilitando a comparação com outro evento.

Allen (2003) ainda relata que se pode captar recursos financeiros por meio de patrocínio. Para tanto, é preciso convencer o patrocinador de que o projeto tem benefícios. Para isso, o gestor deverá se colocar no lugar do patrocinador e avaliar se o projeto fornece uma imagem adequada à empresa. Por outro lado, o gestor de eventos deverá avaliar se o patrocínio terá o custo benefício para o projeto.

Por fim, é importante realizar relatórios constantes para controlar o planejamento. Com o relatório, é possível identificar os problemas em tempo e oferecer soluções, não acarretando um “estouro de custos”.

2.7 CERIMONIAL, PROTOCOLO E ETIQUETA

Todo ato solene segue uma sequência de regras, que chamamos de protocolo. Meirelles (1999) ensina que protocolo é o conjunto de leis, decretos, regras e normas que regem o cerimonial, cuidando para que os participantes recebam os privilégios a que tem direito, pelo cargo ou função que ocupam, determinando a precedência, o tratamento e os lugares das autoridades presentes. No Brasil, o protocolo está regulado pelo decreto nº 70.274, de 9 de março de 1972 e alterado pelo decreto nº 83.186 de 19 de fevereiro de 1979.

Assim, o protocolo é as regras e o cerimonial é a aplicação dessas regras, pois toda solenidade, oficial ou não, segue uma sequência planejada de formalidades. O cerimonial, segundo Meirelles (1999, p. 35), é a sequência, ou seja, a organização sequencial de acontecimentos que resultam em um evento.

Meirelles (1999) afirma, ainda, que o cerimonial social é diferente do protocolo, pois não objetiva a determinação de posições ou a afirmação de poder. Visa somente à comemoração de data, a confraternização e o lazer, diferenciando-se de acordo com a história e os costumes de cada povo. Não está regulado por lei ou decreto e baseia-se nas regras da etiqueta. Caso haja presença de alguma autoridade, esta sempre terá a prerrogativa da precedência. Caso contrário, a precedência será dos anfitriões.



Segundo Lukower (2005) e Meirelles (1999) a etiqueta é um conjunto de normas de comportamento social, profissional e familiar que retrata a sociedade em cada época distinta, indica os costumes e hábitos dos povos facilitando o convívio das pessoas. A autora acrescenta que é interessante que o organizador de eventos aprimore seus conhecimentos de comportamentos em etiqueta, não apenas para aplicá-los como também para orientar seus próprios clientes e equipe de trabalho em diversas situações. A etiqueta é influenciada também pela nacionalidade do público alvo, pois cada nação tem regras e costumes próprios.

Portanto, conhecer regras básicas de como funciona cada tipo de evento é fundamental para um planejamento adequado do acontecimento programado. Sendo assim, cabe ao gestor, antes de começar a organizar, pesquisar sobre o tipo de evento, sobre sua cerimônia e organizar um roteiro a ser seguido por todos.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Sobre o processo de desenvolvimento desta reflexão, em um primeiro momento nos preocupamos com o levantamento teórico, tendo como base os autores que abordam o tema gestão de eventos. Segundo Marconi & Lakatos (2011), o estudo bibliográfico é uma ferramenta eficiente para se investigar o tema em estudo, embasando teoricamente a pesquisa de campo.

Para atingirmos nossos objetivos, um outro recurso metodológico adotado foi à observação participante, desenvolvida na entidade estudada, necessária à coleta de informações, a fim de reconhecermos indícios que nos levassem a entender melhor a realidade da organização de uma feira agropecuária de grande porte. Para Marconi & Lakatos (2011), há a observação participante natural e a artificial. Destaca-se neste estudo a utilização da natural, quando o observador pertence à mesma comunidade ou grupo investigado

A observação participante acontece pelo contato direto, frequente e prolongado do investigador, com o local pesquisado. Ressalta-se que esta metodologia é dinâmica e envolvente. Dessa forma, o investigador deverá ter cautela em suas análises, pois é simultaneamente instrumento na recolha de dados e na sua interpretação.

Sendo o investigador o principal instrumento da investigação, e, por conhecer os detalhes e linguagem do local, bem como acesso aos conceitos utilizados no cotidiano, pode-se afirmar que há vantagem nesta metodologia utilizada, dada a possibilidade de estar disponível para colher dados ricos e pormenorizados, através da observação do local de trabalho. Além disso, Marconi & Lakatos (2011) afirmam que a observação participante não faz uso de questionários ou formulários. Assim, a responsabilidade do sucesso da investigação depende exclusivamente das habilidades do investigador.

Procederemos, então, à análise e discussão dos dados observados, de acordo com a metodologia em tela.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Maringá, cidade situada no Estado do Paraná, de acordo com o último censo realizado em 2010, possui aproximadamente 357.077 mil habitantes⁴. No site do IBGE, consta, também, a estimativa de que em 2015 atingimos 397.437 mil habitantes.

⁴ FONTE: Site do IBGE -<http://cidades.ibge.gov.br/>



A entidade estudada está situada em uma área central da cidade, de fácil acesso, o que facilita a chegada dos visitantes à feira. Ressalta-se que a missão é representar e fomentar o agronegócio, sendo referência na difusão das tecnologias do setor, consolidando-se como um importante centro de eventos e serviços, gerando oportunidades de negócios. Como pode-se notar, a organização da feira é uma das estratégias para praticar a missão da entidade.

A feira é organizada todos os anos, no mês de maio, respeitando o calendário da Associação Brasileira de Centros de Convenções e Feiras (ABRACEF) que é responsável pelo calendário das feiras agropecuárias do Estado. A feira está em sua 44ª Edição e 21ª internacional. Durante os 11 dias de evento, a entidade abre os portões para receber em média meio milhão de pessoas, que visitam o espaço com interesses distintos. Dentre as atrações, para o público em geral destacam-se os shows, atrações culturais, expositores dos setores do agronegócio, pecuária, indústria, comércio e serviços.

Salienta-se que a organização do acontecimento programado tem início assim que finaliza a feira de cada ano, pois a complexidade de detalhes exige dos organizadores investimento de tempo e programação financeira. Ressalta-se que, além das empresas que se organizam para expor seus produtos e serviços, a própria entidade contrata fornecedores de som, iluminação, treliças, decoração, montagem de estandes, segurança, limpeza, transporte para os artistas dos shows, hotéis para os artistas, palestrantes, juizes de exposições animais, fomentando também a economia do trade de eventos e turismo.

Destaca-se o planejamento, o primeiro domínio específico para a gestão de eventos, como primeira ação da equipe, a elaboração do tema e da logo, que difere a cada ano. Na sequência, é importante atualizar os valores, bem como as cotas de patrocínio, antes de iniciar as vendas. Com essas informações, é possível elaborar o folder institucional, no qual consta todo o histórico e informações da feira anterior, bem como o folder de *merchandising*, no qual são inseridos os valores das cotas patrocínio. Este material é relevante para iniciar o envio de convites aos expositores, e, para visitar os clientes e propor os projetos.

Dando continuidade, envia-se o folder institucional às autoridades, parceiros, expositores, núcleos e associações de raça, com o intuito de mostrar a grandiosidade da feira, e, captar recursos, apoio institucional, bem como convidar as autoridades do Governo para visitar o acontecimento programado, de acordo com a disponibilidade da agenda.

Faz parte do planejamento da feira, o lançamento oficial, evento programado para receber 1800 pessoas, entre elas expositores, autoridades, parceiros e associados da entidade. Realizada 45 dias antes da feira, tem por intuito apresentar o tema que difere a cada ano, destacando os parceiros que já firmaram apoio institucional ou financeiro, bem como enfatizar a importância do evento para o município, ressaltando não só aspectos de entretenimento à população, mas também os econômicos.

Quanto ao secretário, na fase de planejamento, deverá estar atento à organização da feira agropecuária. O profissional tem a consciência de que as suas atitudes podem impactar no resultado final e na eficiência dos processos. Depende deste colaborador o acompanhamento das atividades firmadas em reunião de diretoria, bem como a condução e execução de muitas tarefas. Ressalta-se que os conhecimentos de secretaria, tais como redação de cartas, organização de viagens, agendamento, organização e condução de reuniões, relacionamento tanto com os colaboradores como com os fornecedores são primordiais para o andamento eficaz da feira. Além



disso, o treinamento da gestão secretarial contribui significativamente na condução das urgências e imprevistos, comuns na gestão de eventos.

É importante destacar que a diretoria executiva é composta por membros voluntários, que dividem o tempo administrando seus negócios, suas empresas e as atividades na entidade estudada. Tal fato justifica a necessidade de uma pessoa qualificada na execução de atividades, na coordenação da comunicação assertiva dos departamentos com os diretores, o que possibilita mais envolvimento e autonomia do secretário em todos os setores.

Considerando ainda a habilidade de planejar, foi possível perceber o envolvimento da comissão composta pela presidente da entidade, o gerente administrativo, o departamento comercial, financeiro e associados, a secretária e os diretores da área de marketing, pecuária, jurídico e tesoureiro no planejamento de meses para a execução de 11 dias. Conforme apontado por Matias (2001), o planejamento é peça fundamental num processo de organização de eventos. A autora ressalta que é o primeiro esforço que engloba todas as etapas de preparação, bem com ações decisivas pela coordenação e demais envolvidos.

Em relação ao envolvimento dos departamentos, observamos que departamento pecuário é responsável pela agenda de exposições, leilões concursos das raças bovinas, tais como Charolez, Nelore, Wagyu, Angus entre outros. Esta agenda envolve envio de cartas, convites, folder institucional, contatos telefônicos e reuniões com os responsáveis pelas raças citadas. O comercial fica responsável por toda a comercialização dos espaços, exceto contratos considerados de nível alto, que são realizados pela diretoria executiva. O financeiro envolve-se com todos os departamentos, emite os boletos dos contratos fechados, bem como relatórios financeiros e elabora o gerencial financeiro do evento, separado por área.

Em relação ao gerente administrativo, cabe a ele os tramites legais e liberação dos eventos. Portanto, juntamente com o departamento jurídico, realizam reuniões, elaboram contratos, com o intuito de liberar o alvará, a venda de ingressos e determinar o regulamento geral da feira.

O diretor de marketing tem um papel fundamental, haja vista que, juntamente com a agência contratada elabora todo o plano de mídia da feira. Fica responsável por criar a identidade visual do evento, bem como cotas de patrocínio e *merchandising*.

O secretário executivo auxilia todos os departamentos, sendo o elo de comunicação da presidente com os demais, delegando, cobrando, bem como elaborando as cartas que informam e pedem apoio à realização da feira. Além disso, fica também responsável pelo envio de folder institucional aos parceiros e autoridades, o convite aos eventos de lançamento e abertura oficial, agendamento de reuniões estratégicas, cotação de fornecedores, organização e coordenação de alguns eventos e a elaboração da agenda geral da feira.

Para facilitar este planejamento, a entidade estudada adota a estratégia de Matias (2001) e Britto (2006), dividindo a organização em 4 fases, sendo a primeira conhecida como a concepção, a fase de pesquisa, a segunda caracterizada como pré-evento de toda a organização, começando pela elaboração do tema, desenvolvimento e aprovação das logos, vídeo de apresentação, convites às autoridades, expositores, associações de raça para a participação da feira. Envolve, também, a contratação dos colaboradores, o fechamento de contratos comerciais dos espaços do parque, elaboração da agenda de eventos e palco cultural, atividades que irão compor a gama de atrativos aos visitantes. A terceira fase inicia-se com a montagem dos



estandes, com os fornecedores executando o que foi programado e finaliza com o último dia de feira, e por fim, no que diz respeito à avaliação dos resultados, após o evento, a presidente convoca todos os responsáveis por cada equipe, a fim de discutirem sobre os aspectos negativos e positivos que ocorreram. O intuito não é criticar os erros cometidos, mas sim registrar os aspectos negativos a fim de ter mais cautela para as próximas edições.

Planejado todo o evento, se faz necessária a contratação de colaboradores temporários que auxiliarão o efetivo. Neste momento, utilizamos o segundo domínio específico apontado, o conhecimento em Gestão de Pessoas. Para este domínio, Watt (2004) explica que é importante conhecer os fatores humanos que afetam a operacionalidade, o relacionamento interpessoal e as necessidades pessoais. De acordo com a observação, foi possível perceber que é difícil contratar mão de obra qualificada, pela complexidade e particularidade que envolve uma feira agropecuária. A contratação de segurança, limpeza, catraca e bilheteria fica sob responsabilidade e coordenação das empresas contratadas, porém o quadro administrativo fica sob a responsabilidade de cada setor, juntamente com o departamento de recursos humanos. O secretário também participa do processo de seleção, haja vista que entende as necessidades e demandas, e também precisa de estagiários que auxiliarão na administração dos eventos.

O secretário neste setor tem papel fundamental. Considerando que a presidente e os diretores estão ocupados com a realização de atividades mais complexas, fica responsável por treinar a nova equipe, bem como observar questões comportamentais de acordo com o preceitos éticos e morais da entidade e promover a integração com a equipe, atividades descritas como relevantes por Allen (2003) e Hanashiro (2007). Neste quesito, um fator complicador é conscientizar o colaborador novo que trabalha em um centro de eventos, com shows atrativos, de que ele está ali para executar uma atividade importante e seu trabalho envolve concentração. A gestão de pessoas é administrada também com os fornecedores, quando o secretário mantém contato direto com a equipe de limpeza, segurança e som e imagem, a fim de garantir a organização dos espaços para os eventos diários.

Neste sentido, o secretário exerce a função de liderança, identificando se os colaboradores estão satisfeitos, e, ao identificar insatisfação tentar suprir a expectativa deste. Destaca-se que neste segmento de atuação sob pressão constante, observamos que os colaboradores temporários nem sempre conseguem a atenção dos efetivos. Salienta-se, também, que a contratação do administrativo temporário é por 2 meses, o que dificulta mais ainda treinar, motivar e liderar a equipe.

Durante os 11 dias de feira, o secretário deve se preocupar com a motivação de seus funcionários, procurar dar atenção à sua equipe e apoio aos profissionais, quando necessário. A maior dificuldade é o fator tempo. Dessa forma, salientamos o conhecimento do terceiro domínio, a Gestão do tempo. Ao organizar uma feira agropecuária, deve-se considerar alguns aspectos relevantes, tais como a delegação de atividades que contribui para que todos possam focar nas prioridades. O que foi percebido, também, é que durante as reuniões é imprescindível que o secretário monitore o tempo dos diretores, tentando conduzir de forma mais eficaz e rápida à tomada de decisões, sem perder o foco da pauta.

No cotidiano, foi possível perceber algumas ações que auxiliam na economia do tempo, utilizando dessa forma, os ensinamentos de Junqueira (1992). Por exemplo, a organização das mesas de trabalho e dos arquivos no computador salvos de forma a agilizar o acesso, podendo



organizá-los por assunto. Outro exemplo que pode ser citado é a habilidade de delegar. Foi identificado a delegação de algumas atividades às assistentes, bem como o secretário auxiliando a presidente a delegar funções aos diretores ou ao próprio secretário, pois deverá se preocupar com aspectos de ordem superior, para que possa gerenciar melhor seu tempo, podendo assim executar tudo o que fora planejado.

Quanto ao quarto domínio, gestão dos recursos financeiros, destaca-se um trabalho conjunto com o marketing e o departamento comercial. Dessa forma, a elaboração de cota patrocínio, ou a venda dos espaços da feira, envolve cautela e precisão no cálculo, pois deve-se considerar todo o gasto que envolve a montagem dos estandes, energia, internet, água, limpeza, segurança, contratação de colaboradores entre outros. Meirelles (1999) assevera que uma estratégia eficaz é orçar com cuidado, aproximando-se o mais real possível dos custos e receitas esperadas. Neste quesito, o secretário se envolve com o financeiro, pois fica responsável pelos orçamentos de alguns fornecedores, coleta de notas fiscais e boletos, contratos, assinatura da diretoria com o deferimento da contratação e envio ao departamento financeiro.

O último domínio analisado foi o conhecimento de cerimonial e protocolo. Em feiras agropecuárias, objeto desta pesquisa, todavia, apenas alguns aspectos são considerados. Destaca-se a utilização das regras protocolares na Solenidade de Lançamento da feira e a Solenidade Oficial de Abertura, nas quais há a presença considerável de autoridades. Meirelles (1999) orienta que o protocolo deve ser respeitado toda vez que envolver autoridades, pois estes têm direito a privilégios pelo cargo ou função que ocupam. Ressalta-se, também, que durante os 11 dias são realizados eventos formais ou informais, mas que requerem atenção às regras.

Há, por exemplo, palestras formais com a presença de autoridades da área agropecuária, bem como eventos sociais, tais como almoços, jantares, coquetéis. Ainda que muitos acreditem que eventos sociais não seguem regras, por ser mais informal, os autores que consideramos base para nosso estudo frisam que deve ser considerado. É oportuno dizer que recai sobre o secretário a responsabilidade da elaboração do roteiro de cerimonial, a contratação do cerimonialista, bem como a recepção das autoridades.

Pelo estudo aqui apresentado, percebe-se a importância de um profissional qualificado e focado na condução de atividades e mediação da comunicação assertiva. Tendo em vista que os diretores são voluntários, cabe ao profissional de secretariado executivo administrar as atividades de forma a não deixar que esqueçam detalhes importantes. Ressalta-se, dessa forma, a relevância do domínio da habilidade de planejar, gerir o financeiro e o tempo, domínios apontados neste trabalho, para conduzir de maneira eficaz as demandas e ações necessárias. O secretário, neste momento, planeja e elabora um *check list* das atividades a serem realizadas, bem como um cronograma de despesas, orçamentos e captação de recursos, no tempo certo, respeitando as datas limite de cada ação.

Destaca-se, ainda, que o secretário, apontado por Nonato Junior (2009) como um profissional de formação abrangente, ligado ao domínio organizacional, institucional e intelectual das humanidades, envolve-se plenamente com a formação da equipe, motivando-os a desenvolverem as atividades delegadas, gerindo os conflitos, ou seja, praticando o domínio da gestão de pessoas também apontado como relevante.

Os secretários apresentam as competências necessárias para atuarem como agente facilitador na gestão de eventos, não só pelas estratégias de secretaria, mas, também, pelos



conhecimentos aprendidos na formação secretarial. Vale ressaltar que este profissional tem em sua grade, a disciplina de gestão de eventos, o que proporciona mais eficácia na execução das tarefas, bem como conhecimento dos códigos de etiqueta e protocolo, explicados neste trabalho como exigência em determinadas situações. Além disso, é ensinado em sua formação no curso de bacharelado a ser um agente articulador de toda e qualquer gestão.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme verificado na teoria e na prática, a gestão de eventos é complexa, e, os envolvidos especialmente no planejamento deverão ter conhecimentos específicos. No que diz respeito à organização de uma feira de grande porte, notamos que é um segmento forte, tendo em vista o número de visitantes à feira e a movimentação econômica para o município, considerando todo o *trade* de eventos.

Sobre a atuação do secretário executivo na entidade estudada, foi realizada uma leitura organizacional, possibilitando a comparação da teoria encontrada com a prática da gestão de eventos da empresa estudada, verificando assim os conhecimentos necessários para a organização de um acontecimento programado. Os domínios ou conhecimentos identificados foram: planejamento, gerenciamento de recursos humanos, do tempo, de recursos financeiros e conhecimento em cerimonial e protocolo.

Quanto ao primeiro domínio ou conhecimento, destaca-se o papel fundamental do secretário executivo para o planejamento de um evento de grande porte, uma vez que na gestão secretarial, todas as atividades devem ser planejadas, pensadas, e organizadas em prol de minimizar imprevistos, atrasos etc.

O segundo domínio ou conhecimento, gestão de recursos humanos, foi apontado como relevante, pois eventos envolvem liderança de equipes. Portanto, saber identificar as necessidades de cada indivíduo, facilita a delegação de tarefas, minimizando, assim, o acúmulo de atividades e informações que ficam sob responsabilidade de um dos organizadores principais. Facilitaria também a liderança e motivação dos funcionários, para que eles trabalhem com eficiência. Nesse quesito, o profissional de secretariado pode contribuir, pois sua formação lhe proporciona conhecimentos sobre a gestão de pessoas, psicologia das relações interpessoais, liderança e delegação de tarefas, temas importantes para o trato com as pessoas.

Quanto ao terceiro domínio ou conhecimento, gestão do tempo, constatou-se que este domínio é significativo, pois o tempo é um recurso escasso e irrecuperável. Sendo assim, toda a equipe deve ser direcionada a aprender a gerir o tempo, mas o secretário teria o diferencial por ter tais características pertinentes a seu perfil: sabe economizar tempo, delegando tarefas, mantendo a agenda organizada e assessorando as reuniões de maneira eficaz.

Em relação ao quarto, gestão de recursos financeiros, verificou-se que o conhecimento faz-se relevante pois deve-se elaborar um planejamento correto, considerando que, sem um suporte financeiro, o evento não terá êxito. Saber elaborar um orçamento, lidar com o fluxo de caixa, criar um orçamento com recurso limitado, conhecer os gastos pertinentes ao evento fará com que este planejamento seja elaborado corretamente. O profissional de Secretariado não estuda assuntos específicos sobre gestão financeira, mas aprende em disciplinas como



administração, economia e gestão e organização de eventos, a elaborar um orçamento e a negociar estrategicamente a fim de obter patrocínio e descontos.

Sobre o quinto domínio, conhecimentos sobre cerimonial, protocolo e etiqueta, concluiu-se que, estando regulamentado por um decreto, é dever ser conhecido para não cometer erros. Além disso, evita omissões durante a condução da cerimônia de um evento. Outro ponto relevante é ajudar as pessoas envolvidas, auxiliando-as como se comportar no momento do acontecimento programado. O secretário executivo também aprende tais conhecimentos durante seu curso de graduação.

O mercado de trabalho exige do profissional de secretariado que ele seja dinâmico, que atue como facilitador, economizando tempo para sua chefia, que assuma o papel de assessor dentro de uma organização, ajudando os diretores nas resoluções de problemas, que seja o elo entre a chefia e seus subordinados entre outras atribuições. Assim, a grade curricular do curso de graduação é elaborada, também, considerando as exigências do mercado. Ao relacionar o Secretariado Executivo com a gestão de eventos, evidencia-se a importância deste profissional para a área, pois ao analisarmos o histórico da profissão, bem como as disciplinas ministradas no curso, as competências exigidas do profissional e a observação participante neste trabalho, pôde-se perceber e garantir que o profissional de secretariado seja um diferencial para o mercado de eventos.

Logo, concluímos que o mercado de eventos é dinâmico, sobretudo na organização de uma feira de grande porte, com inúmeras e adversas peculiaridades. Portanto, visando o sucesso no planejamento e execução dos eventos, o secretário exerce função essencial e diferenciada para a condução assertiva das atividades, bem como pode ser considerado o filtro dos temas mais relevantes e gestor das tarefas exercidas pela equipe.

REFERÊNCIAS

- ALLEN, J. **Organização e gestão de eventos**. Tradução Marise Philbois Toledo. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003. 342 p.
- BRITTO, J.; FONTES, N. **Estratégias para eventos: uma ótica do marketing e do turismo**. São Paulo, SP: Aleph, 2006. 379 p.
- CERTO, S. C. **Administração moderna**. Tradução Maria Lúcia G. L. Rosa, Ludmilla Teixeira Lima; revisão técnica José Antonio Dermengi Rios. São Paulo: Prentice Hall, 2003. 568 p.
- CHIAVENATO, I. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos**. São Paulo: Manole, 2013. 308 p.
- GIACAGLIA, M. C. **Organização de eventos: teoria e prática**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004. 256 p.
- HANASHIRO, D. M. M. **Gestão do fator humano: uma visão baseada em stakeholders**. São Paulo: Saraiva, 2007. 378 p.



JUNQUEIRA, L. A. C. **Administração do tempo – um programa de autodesenvolvimento.** Rio de Janeiro: COP Ed. 1992. 98 p.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Metodologia científica.** 6ed. São Paulo: Atlas, 2011. 314 p.

LUKOWER, A. **Cerimonial e Protocolo.** São Paulo: Contexto, 2005. 123 p.

MATIAS, M. **Organização de Eventos:** Procedimentos e técnicas. Barueri: Manole, 2001. 141 p.

MARTIN, V. **Manual prático de eventos.** São Paulo: Atlas, 2007. 277 p.

MEIRELLES, G. F. **Tudo sobre eventos.** São Paulo: STS, 1999. 217 p.

MOTTA, P. R. **Gestão Contemporânea:** a ciência e a arte de ser dirigente. 15. ed. São Paulo: Record, 2004. 256 p.

NONATO JÚNIOR, R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a função das ciências da assessoria.** Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009. 258 p

RODRIGUES, M. T. **O processo de trabalho de secretária executiva.** In: CARVALHO, A.P. Talentos brasileiros do secretariado executivo. São Paulo: Parma Ltda, 2004. 111 p.

WATT, D. C. **Gestão de eventos em lazer e turismo.** Tradução Roberto Cataldo Costa. Porto Alegre: Bookman, 2004. 206p.

ZANELLA, L. C. **Manual de organização de eventos: planejamento e operacionalização.** São Paulo: Atlas, 2003. 359 p.

GT3 – CONSULTORIA E EMPREENDEDORISMO EM SECRETARIADO



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



O SECRETÁRIO EXECUTIVO E AS COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS PARA CONSULTORIA EM GESTÃO DO CONHECIMENTO

Rosimeri dos Santos Miranda

UPF, rosimerimiranda@outlook.com

Thaís Liandre Sbeghen

UPF, thaissbeghen@hotmail.com

Caroline de Fátima Matiello Vaz

UPF, carol_matiello@hotmail.com

RESUMO: o presente artigo tem como objetivo analisar as competências necessárias para atuação na área de gestão do conhecimento, relacionando-as à prestação de consultoria nesta área pelo profissional de Secretariado Executivo. A investigação deste tema justifica-se pela gama de oportunidades que se apresentam na área secretarial, sendo a consultoria em gestão do conhecimento uma área promissora, tendo em vista a relevância que o conhecimento possui atualmente nas organizações. As empresas já começaram a perceber que é preciso superar o antigo paradigma industrial de investimentos em bens tangíveis, para ousar buscar novos mercados e enfrentar os desafios da gestão do conhecimento. Para dar conta do assunto, o presente estudo apresenta inicialmente uma pesquisa bibliográfica, seguida de um estudo de caso único, através da aplicação de questionário para um profissional, pesquisador da área de gestão do conhecimento. Os dados foram apreciados por meio da análise de conteúdo. Constatou-se a partir da pesquisa realizada que as competências necessárias à gestão do conhecimento são semelhantes às que os profissionais de Secretariado Executivo possuem e aplicam em seu contexto de trabalho, aprendidas na formação acadêmica e através da experiência, sendo, portanto, a gestão do conhecimento um campo de atuação para estes profissionais sob a forma de consultoria.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão do Conhecimento. Consultoria. Secretariado Executivo.

1 INTRODUÇÃO

Devido ao grande número de empresas existentes no mercado atual e o constante surgimento de novas organizações, a competitividade é cada vez mais acirrada. Esse fato faz com que as organizações procurem ser as melhores naquilo que fazem, ter os melhores colaboradores, a melhor estratégia e o melhor produto.

Ser melhor, ou seja, ser referência naquilo que faz, exige um longo processo de construção, que envolve as pessoas, o conhecimento, as tecnologias, entre outras variáveis que tornam uma empresa mais competitiva do que a outra.

Além disso, com tantas organizações disponibilizando vagas de emprego, aumentou também a rotatividade de pessoal dentro das mesmas e, pelo fato dos funcionários reterem muitos dados, informações e conhecimentos, tudo isso acaba sendo “perdido” juntamente com ele, no caso de desligamento da empresa. Foi a partir desses fatores que as empresas começaram a analisar e verificar a necessidade da gestão do conhecimento dentro do ambiente de trabalho.



Sveiby (1998) enfatiza que as pessoas são os únicos verdadeiros agentes na empresa e, assim sendo, todos os ativos e estruturas – tangíveis ou intangíveis – são resultados das ações humanas, ou seja, todos eles dependem das pessoas, em última instância, para continuar a existir. Na mesma linha, Terra (2005) afirma que o ambiente das organizações e dos negócios começou lentamente a perceber que investir em conhecimento não é somente desejável, mas também imprescindível para o aumento do valor no mercado em função da valorização do patrimônio intangível e efetivação de relações sustentáveis.

Aliado ao crescimento das empresas também houve o desenvolvimento de várias profissões, as quais se aprimoram cada vez mais, dentre elas, destaca-se o profissional de Secretariado Executivo, que teve a oportunidade de se inserir em diferentes áreas de atuação, sendo uma delas a gestão do conhecimento e por que não, exercer consultoria nesta área, para as organizações que estão em busca de gerenciar o seu conhecimento.

Nesse contexto, o presente estudo tem como problemática central identificar quais as competências necessárias à gestão do conhecimento, relacionando-as à prestação de consultoria nesta área pelo profissional de Secretariado Executivo. Dessa questão principal emergem novos questionamentos, como: as competências secretariais têm relação com a gestão do conhecimento e com a consultoria? O secretário está apto para empreender neste segmento de mercado? Essas e outras questões serão discutidas ao longo deste estudo.

Para dar conta dessa problemática, realizou-se um estudo exploratório, complementado por uma entrevista com um profissional, pesquisador da temática gestão do conhecimento. A técnica de coleta de dados foi o questionário, composto por 13 questões abertas, aplicado em março de 2016. As respostas foram apreciadas por meio da análise de conteúdo e são apresentadas no decorrer do texto.

Assim, o presente artigo apresenta inicialmente os conceitos gerais sobre gestão do conhecimento para então, posteriormente, discutir as competências necessárias a este trabalho e a possibilidade da consultoria em gestão do conhecimento pelo profissional de Secretariado Executivo. Na sequência é detalhada a metodologia de trabalho, os dados obtidos com a pesquisa, as considerações finais e referências.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gestão do conhecimento: alguns conceitos

A constante evolução tecnológica, acompanhada de todas as mudanças no cenário global e, principalmente, no mercado de trabalho, exigiram mais das organizações. A competitividade aumentou, sendo necessário às mesmas, melhorar seus processos e estratégias, reter os melhores talentos e entregar os melhores produtos. Diante disso, percebeu-se a necessidade de focar no conhecimento, ou melhor, na gestão do conhecimento produzido e construído diariamente no contexto de trabalho.

Segundo Fleury e Oliveira Junior (2001, p. 18) o conhecimento é produzido a partir das atividades realizadas nas organizações: “O conhecimento da empresa é fruto das interações que ocorrem no ambiente de negócios e que são desenvolvidas por meio de processos de



aprendizagem. O conhecimento pode ser entendido também como informação associada à experiência, intuição e valores”.

Para que ocorram interações é necessário que hajam pessoas, ou seja, a interação, a troca de experiências e valores entre as pessoas é o que gera informações, portanto, é o início de um processo de construção do conhecimento. As organizações atuais começam a perceber a necessidade de manter os colaboradores que possuem o conhecimento da empresa, e também fazer com que os mesmos o compartilhem, melhorando os processos organizacionais. Esta é uma das formas da organização se tornar competitiva dentro do mercado, pois o conhecimento não pode ser negociado e nem trocado entre elas, como explicam Fleury e Oliveira Junior (2001, p. 18):

Ativos invisíveis, como conhecimento organizacional, não podem ser negociados ou facilmente replicados por competidores, à medida que estão fortemente enraizados na história e na cultura da organização. Tais ativos são acumulados lentamente ao longo do tempo. Quanto mais específico à empresa for o ativo, mais durável ele será e mais difícil será para os competidores imitá-lo. Isto confere ao conhecimento da empresa o caráter de ativo estratégico.

No entanto, trabalhar, compartilhar e armazenar conhecimento é algo difícil, pois não é um bem tangível, mas sim, intangível e difícil de mensurar. Terra (2005, p. 33) afirma que,

Ao contrário dos estoques financeiros, de recursos naturais ou mesmo de mão-de-obra não-qualificada, o valor econômico do recurso conhecimento não é tão facilmente compreendido, classificado e medido. É um recurso invisível, intangível e difícil de imitar. Uma de suas características mais fundamentais, porém, é o fato de esse recurso ser altamente reutilizável, ou seja, quanto mais utilizado e difundido, maior seu valor.

Sendo assim, após a empresa conseguir identificar o seu conhecimento intangível poderá classificar quais dados e informações serão úteis dentro da organização, independente de ser uma atividade realizada de forma operacional ou intelectual.

O conhecimento de modo geral pode ser dividido em dois tipos, o conhecimento tácito e o conhecimento explícito, sendo que o primeiro refere-se àquele que está apenas na mente dos colaboradores e não é transferido aos outros. Fleury e Oliveira Junior (2001, p. 18) ressaltam a importância do conhecimento tácito:

Quando esse conhecimento existente na empresa não pertence a apenas um indivíduo e sim a um grupo ou grupos de indivíduos, e também não está explicitado, ou seja, é tácito porque está na cabeça das pessoas na organização e não em uma norma escrita, por exemplo, ele é a base das competências essenciais da empresa.

Ainda, no âmbito do conhecimento tácito existem três componentes, que são o consciente, o automático e o coletivo. Fleury e Oliveira Junior (2001, p. 133) acrescentam que:

Spender (1996) propõe que o conhecimento tácito no local de trabalho possua três componentes: o componente *consciente*, o *automático* e o *coletivo*. O componente consciente é o mais facilmente codificável, pois o indivíduo consegue entender e



explicar o que está fazendo. O componente automático é aquele em que o indivíduo não tem a consciência de que está aplicando e que é desempenhado de forma não consciente (*taken-for-granted knowledge*). O componente coletivo diz respeito ao conhecimento desenvolvido pelo indivíduo e compartilhado com outros, mas também ao conhecimento que é resultado da formação aprendida em um contexto social específico.

Já o segundo conhecimento, o explícito, é aquele que é transferido e explanado aos demais colaboradores conforme afirmam Fleury e Oliveira Junior (2001, p. 133): “O conhecimento explícito ou codificado, refere-se ao conhecimento que é transmissível em linguagem formal, sistemática, [...] e também quanto a forma que o conhecimento explícito é expressado”. Takeuchi (2008, p. 15) concorda que ele pode “[...] ser expresso em palavras, números ou sons, e compartilhado na forma de dados, fórmulas científicas, recursos visuais, fitas de áudio, especificações de produtos ou manuais”.

Independente do tipo de conhecimento, ele pode vir de fora da empresa e agregar ao conhecimento dos funcionários, sendo assim, é importante observar de que forma esse conhecimento chega e se está sendo realmente aproveitado. Probst (2002, p. 31-32) traz alguns exemplos de fontes externas de conhecimento que agregam, como: “Relações com clientes, fornecedores, concorrentes e parceiros em empreendimentos cooperativos têm um potencial considerável para fornecer conhecimento – um potencial que raramente é utilizado em sua totalidade”.

As empresas precisam então, identificar de que forma o conhecimento está inserido em seu contexto interno, para assim poder formular estratégias para gestão deste conhecimento. Terra (2005, p. 13) explica que “[...] o papel fundamental da gestão é o de criar condições para que os indivíduos possam exercer todo o seu potencial criativo e de contribuições para os fluxos e estoques de conhecimento das empresas”.

Os processos de gestão do conhecimento, desde que bem desenvolvidos dentro das organizações, trazem melhores resultados e conquistas para a empresa perante os clientes, através de seus produtos e serviços. Fleury e Oliveira Junior (2001, p. 19) destacam que a gestão do conhecimento: “[...] apresenta uma importante contribuição para a compreensão de como recursos intangíveis podem constituir a base de uma estratégia competitiva, assim como para a identificação dos ativos estratégicos que irão assegurar resultados superiores pra a empresa no futuro”.

A gestão do conhecimento, portanto, se faz muito importante e necessária dentro das organizações atuais, porém para poder executar este trabalho é preciso pessoas e uma equipe preparada e treinada para trabalhar o conhecimento da melhor forma, afinal ele é hoje um dos principais bens da empresa.

2.2 As competências necessárias à gestão do conhecimento

Atuar em organizações que privilegiam a gestão do conhecimento ou prestar consultoria nesta área requer algumas competências e habilidades, as quais podem ser aprendidas e desenvolvidas.

Por competência, segundo Le Boterf (1995 apud FLEURY; FLEURY, 2001, p. 187) compreendemos: “um saber agir responsável e que é reconhecido pelos outros. Implica saber



como mobilizar, integrar e transferir os conhecimentos, recursos e habilidades, num contexto profissional determinado”. Desse modo, pode-se compreender competência como o saber fazer, integrado ao saber agir, visando a busca dos objetivos delineados.

Analisando as competências sob a ótica da gestão do conhecimento, Luchesi (2012, p. 2) entende que “para implementar a Gestão de Conhecimento é necessário garantir uma boa comunicação interna, ou seja, explicar a todos os colaboradores da organização qual o seu papel e a sua verdadeira importância”. Comunicação eficiente e eficaz é necessária em qualquer processo, portanto, não é diferente para trabalhar com gestão do conhecimento. Se os colaboradores não compreenderem o que é e, qual a relevância da gestão do conhecimento, não conseguirão participar efetivamente do processo.

Outra competência relevante trata-se do desenvolvimento e conhecimento das funções gerenciais de planejamento, organização, liderança e controle, aplicadas no processo de gestão do conhecimento. De acordo com Luchesi (2012, p. 2) “Para adotar e obter resultados da Gestão de Conhecimento é preciso desenhar estratégias de implantação e estar consciente que a Gestão de Conhecimento não é uma moda nem uma ferramenta de gestão, mas sim uma filosofia organizacional”. Assim, fica evidente a aplicação das quatro funções anteriormente citadas.

Entre outras questões relevantes para a gestão do conhecimento, Luchesi (2012, p. 6) afirma que:

Para desenvolver os sistemas de conhecimento é necessário ter foco externo (benchmarking de outras organizações), tecnologias facilitadoras (groupware), gestão de desempenho (mensuração, recomendação, recompensas para equipes, obrigações contratuais) e gestão de pessoas (equipes virtuais, comunidade de prática, coordenadores de conhecimento, busca do perfil do disseminador do conhecimento).

Percebe-se nos quesitos propostos por Luchesi que, independente da formação, o profissional que irá conduzir ou implantar os programas/processos de gestão do conhecimento deve possuir habilidades de gestão, conhecimento sobre processos e pessoas. A autora (2012, p. 7) corrobora que “A gestão do conhecimento é um processo corporativo, focado na estratégia empresarial e que envolve a gestão das competências, a gestão do capital intelectual, a aprendizagem organizacional, a inteligência empresarial e a educação corporativa”.

Assim, pode-se inferir que as competências para atuar na gestão do conhecimento possuem relação direta com as competências de gestão, podendo citar mais algumas, como: proatividade, criatividade, inovação, negociação, tomada de decisão e visão holística. Além disso, o atuante na área necessita da capacidade de avaliar e potencializar o capital intelectual, que, para Luchesi (2012, p. 9) é “[...] a soma do conhecimento de todos em uma organização; é capacidade mental coletiva, a capacidade de criar continuamente e proporcionar valor de qualidade superior”.

Ainda, para atuar na gestão do conhecimento é imprescindível a capacidade de aprender continuamente e promover na empresa um ambiente de aprendizagem. Segundo Senge (1999, p. 21), nas “[...] organizações que aprendem, as pessoas expandem continuamente sua capacidade de criar resultados que elas realmente desejam, onde maneiras novas e expansivas de pensar são encorajadas, onde a aspiração coletiva é livre, e onde as pessoas estão constantemente aprendendo a aprender coletivamente”.



No ambiente em que a aprendizagem é instigada, os conhecimentos são construídos de maneira mais efetiva, aproveitando os potenciais individuais e coletivos. Assim, instaura-se um ambiente de conhecimento. Portanto, este tópico buscou trazer de maneira sintética as principais competências para atuação na área de gestão do conhecimento. No próximo, é apresentada a consultoria como forma de implantar a gestão do conhecimento, tendo como agente o secretário executivo.

2.3 A consultoria em gestão do conhecimento e o secretário executivo

Com as mudanças e a inserção de novas tecnologias no mercado atual, surgiu a demanda para consultoria em diferentes áreas. Conforme Jacintho (2004 apud ANTUNES, 2013, p. 125) “[...] o mercado está crescendo e a atividade de consultoria está intensificando sua presença no dia a dia das empresas, constituindo-se um serviço cada vez mais necessário, neste ambiente de incertezas e mudanças no qual estão inseridas”.

Para descrever a gestão do conhecimento como uma área de consultoria é necessário entender e definir, primeiramente, o que é consultoria, quais seus objetivos e seu processo.

Segundo Crocco e Guttman (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.

O sucesso na consultoria envolve a participação no processo das pessoas que fazem parte da organização, as quais devem oferecer maiores informações sobre a real situação da organização. A partir desta integração entre funcionários e consultor, tende-se a diagnosticar mais facilmente e com maior rapidez as necessidades da organização, propondo assim soluções de qualidade. Desse modo, a consultoria, segundo Crasto (2011 apud ANTUNES, 2013, p. 126) é o:

[...] ato de assistir o cliente nas suas necessidades, identificando problemas, decidindo que forma de ajuda se faz necessário, diagnosticando e implementando programas de ação ou mudanças concretas na cultura empresarial, enfim, apoiando a organização no cumprimento de sua missão.

Como se percebe, a demanda pela gestão do conhecimento vem crescendo positivamente no contexto atual, proporcionando assim um novo nicho de mercado para profissionais formados em Secretariado Executivo e áreas afins. Esses profissionais podem fazer parte do grupo de funcionários da empresa contribuindo com seu conhecimento no dia a dia, ou então oferecer um serviço especializado de forma autônoma, uma consultoria em gestão do conhecimento.

Esta área ganha maior espaço de atuação no momento em que as organizações necessitam rever seus conceitos sobre a possibilidade de extrair maiores conhecimentos de seus colaboradores, os quais muitas vezes passam despercebidos no ambiente de trabalho. Afinal, segundo Rodighero e Grzybovski (2009, p. 161) “[...] as organizações empresariais contemporâneas buscam ampliar o grau de inovação via geração de conhecimentos próprios e únicos para se manterem competitivas [...]”.



A consultoria na gestão do conhecimento surge para auxiliar as empresas a ter uma melhor comunicação com seus colaboradores, gestores, enfim, todos os envolvidos, interferindo assim na tomada de decisão com qualidade, pois as informações estarão bem mais estruturadas e precisas.

O tempo que era gasto com dúvidas, processos burocráticos e a procura de informações corretas, posteriormente a uma consultoria de gestão do conhecimento, pode ser utilizado para desenvolver atividades estratégicas na empresa e na capacitação de seus colaboradores.

O secretário executivo com o passar do tempo buscou evoluir, aperfeiçoando-se cada vez mais, procurando ser visto pela sociedade, mais competente e habilidoso no mercado de trabalho, por isso a consultoria se apresenta como um ramo de trabalho, atraindo profissionais qualificados e competentes.

Com formação em diferentes áreas, o secretário executivo durante sua graduação também estuda consultoria, tendo assim um embasamento para realização desta atividade. Como consultor, o secretário pode atuar em diferentes áreas, mas, geralmente, atua na área em que possui maior conhecimento e domínio. Pode-se citar como exemplo as áreas de organização de eventos, gestão e organização de arquivos, entre outras.

Como afirmam Rodighero e Grzybovski (2009, p. 162),

[...] o secretário tem acesso a conteúdos únicos e que, uma vez processados, geram conhecimento importante e interessante a todos que fazem parte da organização. Os quais poderão ser armazenados e posteriormente consultados futuramente por todos que fazem parte da empresa, sanando as dúvidas existentes, e melhorando assim o trabalho e os processos.

O secretário executivo como consultor, necessita ter a percepção da capacidade do conhecimento ou conteúdos gerados pelos colaboradores, filtrando-os para que posteriormente possam ser discutidos em conjunto na organização, transformando-os em conhecimento, até então inexistente, em conhecimento compartilhado que facilite e colabore com o andamento e funcionalidade da empresa como um todo. Ele também busca identificar as incertezas e dúvidas, proporcionando às empresas metodologias novas e procedimentos facilitadores na tomada de decisões, gerando resultados satisfatórios para todos.

Aproximando a atuação do secretário com a gestão do conhecimento, Silva (2013, p. 143) entende que:

[...] a busca e importância dada ao capital intelectual surge a partir dos conhecimentos adquiridos pelo indivíduo. Nessa visão surge o Secretário Executivo como gerador de conhecimento, compartilhando-o por meio das suas ações com efetivação da Gestão da Informação e do Conhecimento ao atuar nas suas dimensões profissionais de gestor e assessor quando estimula e transforma sua experiência em valor agregado para a organização otimizando determinadas atividades.

Percebe-se, portanto, que o secretário executivo possui competências de consultoria e de gestão, as quais são importantes para atuação na consultoria em gestão do conhecimento. No entanto, é relevante frisar que o mesmo precisa ser um profissional comprometido e com responsabilidade de superar os desafios que encontrará nas organizações, diagnosticando e



sugerindo novas metodologias e procedimentos, sendo ainda, um profissional analítico e sigiloso perante a empresa e as informações.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A natureza desta pesquisa classifica-se como qualitativa, pois visa colher e analisar os dados de forma subjetiva. Além disso, trata-se de um estudo exploratório e descritivo que tem por objetivo pesquisar e registrar dados referentes ao processo de gestão do conhecimento, em específico, as competências necessárias à essa atividade.

Quanto ao método, utilizou-se o estudo de caso, tendo como sujeito um pesquisador da área de gestão do conhecimento, docente em uma universidade do Estado de Minas Gerais. Segundo Goldenberg (2005, p. 33-34) “O estudo de caso reúne o maior número de informações detalhadas, por meio de diferentes técnicas de pesquisa, com o objetivo de aprender a totalidade de uma situação e descrever a complexidade de um caso concreto”.

A ferramenta de coleta dos dados foi o questionário, organizado com 13 questões abertas sobre a gestão do conhecimento em geral e as competências necessárias para exercer esta atividade. Ressalta-se que a busca pelo sujeito foi realizada de forma aleatória, sendo primeiramente, publicado em redes sociais o anúncio referente à procura por pessoas formadas em Secretariado Executivo que atuassem na área de gestão do conhecimento. O anúncio foi replicado pelas autoras deste estudo em diferentes grupos específicos da área secretarial, sendo que em um mês de publicação, nenhum profissional foi encontrado. Após isso foi realizada uma nova publicação, momento em que uma egressa da área sugeriu o nome de um professor pesquisador da área de gestão do conhecimento, que inclusive, havia orientado seu trabalho de conclusão nesta área. Assim, as questões foram adaptadas e enviadas para o sujeito via e-mail, o qual respondeu à pesquisa no mês de março de 2016.

A partir das respostas, buscou-se relacionar às competências mencionadas no referencial deste estudo, verificando a possibilidade do secretário executivo atuar na consultoria em gestão do conhecimento. A análise dos dados foi realizada através da análise de conteúdo, apresentada a seguir.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Conforme mencionado anteriormente, o questionário continha treze questões, sendo que as primeiras foram acerca da formação acadêmica, idade e área de atuação do sujeito da pesquisa. O profissional investigado é Mestre em Administração, possui 44 anos de idade e atua como professor na área de Administração em uma universidade do Estado de Minas Gerais. Ao ser questionado sobre a experiência na área de gestão do conhecimento, o sujeito informou que possui seis anos de experiência na referida área.

Na sequência, questionou-se sobre a aceitação dos estudantes/ouvintes para com a gestão do conhecimento e se os mesmos compreendem apesar de ser uma atividade intangível. Como resposta, o sujeito relatou que a aceitação é muito boa a partir do esclarecimento e explicações dadas sobre o assunto e sua importância para a carreira profissional e acadêmica. Segundo ele, os alunos geralmente percebem que o tangível e explícito é de fácil acesso pelos

meios oferecidos. Já o conhecimento intangível e tácito é um grande diferencial, tanto no âmbito pessoal quanto profissional, devido ao formato globalizado que vivemos, pois o mesmo está aplicado diretamente no entorno de nossas atividades profissionais e acadêmicas.

Percebe-se na resposta do sujeito da pesquisa, que a gestão do conhecimento já está sendo tratada com importância devida, sendo um nicho de mercado com a tendência de crescer cada vez mais e buscar profissionais qualificados para atuar nesta atividade. Conforme corrobora Souza (2006, p. 2) a gestão do conhecimento “[...] aparece nesse cenário e sua proposta de identificação, maximização, codificação e compartilhamento de conhecimentos estrategicamente relevantes acaba por criar uma disposição favorável para o aprendizado constante e a valorização do capital intelectual nas organizações”.

Procurando entender mais sobre os processos e etapas da gestão do conhecimento, questionou-se como funciona o processo de gestão do conhecimento, considerando a linha de pesquisa e estudos do pesquisador investigado. O mesmo respondeu que procura trabalhar a gestão do conhecimento aplicada diretamente a administração e gestão organizacional, focada em três pontos básicos, a saber: as pessoas, o produto (bens e serviços) e os processos desdobrados nos três níveis organizacionais, sendo: estratégico, tático e operacional. Quanto à aplicação específica em sua dissertação, procurou trabalhar a aplicação da competência, desdobrada em conhecimentos, habilidades e atitudes, enquanto ferramenta de ensino, validando sua aplicação e resultados junto aos alunos, professores e gestores de empresas (supervisores de estágio).

A partir da presente resposta, percebe-se que para trabalhar com gestão do conhecimento é necessária uma análise inicial sobre as pessoas, produtos e processos realizados, ou seja, conhecer a empresa, seus colaboradores, sua estrutura, seus potenciais. Além disso, os conhecimentos, habilidades e atitudes, o famoso “CHA” aplicado na área de gestão, deve também ser aplicado para a gestão do conhecimento. No que tange ao CHA, Frota (2013, p. 396) explica que os conhecimentos referem-se ao saber adquirido, ou seja, conceitos e técnicas; as habilidades representam o saber fazer e as atitudes configuram o comportamento do profissional, a maneira como age.

Visando entender melhor em que situação se aplica a gestão do conhecimento, a terceira pergunta investigou, de modo geral, quais situações julga importante a aplicação da gestão do conhecimento dentro das organizações? O sujeito relatou que a gestão do conhecimento é relevante em todas as áreas e situações nas organizações, com um recorte para os níveis organizacionais: estratégico, tático e operacional e seus desdobramentos, onde o principal foco é a garantia da transferência do conhecimento e o resgate informacional para a aplicação direta nesses níveis.

Por meio do relato, pode-se observar que não há situações específicas e definidas para a necessidade de gestão do conhecimento, mas sim em qualquer situação dentro das empresas, distribuída nos três níveis organizacionais. O relato do sujeito da pesquisa segue a linha proposta por Terra (2005), o qual menciona que a gestão do conhecimento tem um caráter universal, ou seja, faz sentido em todas as empresas, dos mais variados portes. Portanto, não há indicações específicas para a aplicação da gestão do conhecimento, ela pode ser desenvolvida em qualquer empresa, desde a recepção da mesma até os processos gerenciais e da diretoria.

A partir do entendimento geral sobre a gestão do conhecimento é importante também saber se esse trabalho oferece melhorias onde é aplicado, assim, o outro questionamento realizado



teve referência aos estudos e pesquisas já concretizados pelo pesquisador na área de gestão do conhecimento e, se ele percebeu melhorias no funcionamento das organizações e de suas atividades. O relato foi de que é notável a melhoria nesse campo, principalmente quando são utilizadas tecnologias como base para coleta, guarda e transferência informacional, garantindo o trânsito e o acesso, a tempo e a hora, desse conhecimento acumulado. Como principais melhorias vistas, cita a visão estratégica das organizações no campo da tomada de decisões, se tornando mais ágeis e flexíveis frente aos ambientes internos e externos.

No que tange às tecnologias para coleta, guarda e transferência de informações, ou melhor, conhecimentos, citadas pelo sujeito da pesquisa, Terra (2005) reconhece que o uso de sistemas de informação para o compartilhamento de conhecimentos se dá por meio de várias tecnologias, entre as quais: *intranets, groupware, document management systems, data warehouses, desktopvideoconferencing, eletronic bulletin boards*, etc. Nesse aspecto, Vaz e Durante (2011) ao reconhecerem a relevância dos repositórios de conhecimento – forma como podem ser chamadas essas tecnologias orientadas para coleta, guarda e transferência – concordam que “É pensando nisso que muitas organizações adquirem *softwares* específicos para registro de conhecimentos, uma espécie de banco de dados de que os colaboradores se valem quando necessitam de alguma orientação”. Assim, se percebe que o desenvolvimento da gestão do conhecimento está relacionado ao uso de tecnologias.

Outro aspecto que cabe ressaltar quanto aos repositórios de conhecimento, trata-se da disponibilidade dos conhecimentos, ou seja, as tecnologias permitem compartilhá-los com toda a organização em qualquer momento. Barroso e Gomes (1999, p. 54) concordam que “[...] o conhecimento cresce ao ser compartilhado e ao ser utilizado. Quando alguém nos dá R\$1, nós ganhamos, mas ele perde. Quando alguém nos transfere conhecimento, nós ganhamos, mas essa pessoa continua com o conhecimento. O conhecimento é duplicado”. Isso valida a importância da gestão do conhecimento, pois tudo que se constrói na organização se cristaliza, tornando-se conhecimento organizacional.

Focando no objetivo geral desse artigo que é relacionar as competências necessárias à gestão do conhecimento, questionou-se quais as competências indispensáveis para trabalhar com gestão do conhecimento. O sujeito que contribuiu com este estudo classificou as competências em cinco grupos, conforme apresenta-se a seguir: Competências essenciais: atividades mais elevadas que são a chave para a sobrevivência da organização e centrais para a formulação da estratégia; Competências distintas: atividades que os clientes reconhecem como diferenciadores de seus concorrentes e que proveem vantagens competitivas; Competências organizacionais: competências e atividades-chave esperadas de cada unidade de negócio da empresa; Competências de suporte: atividades que são importantes para apoiar um leque de competências; Competências dinâmicas: capacidade de uma empresa de adaptar suas competências pelo tempo, diretamente relacionadas aos recursos importantes para a mudança.

As competências citadas pelo sujeito são muito importantes no processo de gestão do conhecimento. As essenciais, segundo Figueiredo (2005, p. 291) retratam “[...] um conjunto de habilidades e tecnologias que permitem uma empresa oferecer determinados benefícios aos seus clientes”. Assim, pode-se compreender que o domínio das competências essenciais pelo profissional que irá trabalhar com gestão do conhecimento é imprescindível, as quais estão relacionadas diretamente com as atividades da empresa, expressas através da visão holística, da



capacidade de visualizar todos os processos e conhecimentos gerados na organização. Por sua vez, nas competências distintas, ou seja, aquelas reconhecidas pelos clientes como diferenciais, encontra-se a proatividade ou a tomada de iniciativa, assumindo as responsabilidades, competência básica para profissionais que pretendem atuar na área de gestão. Observa-se também nas competências distintas a visão analítica dos processos procurando melhorá-los.

As competências organizacionais são aquelas que devem ser desenvolvidas por cada setor dentro da organização e não apenas pelo gestor do conhecimento. É uma análise do ambiente e atividades em conjunto, ou seja, de toda a equipe. As competências organizacionais envolvem melhorias constantes dos processos e do desempenho profissional, sendo estimuladas pelo ambiente organizacional, o qual deve propiciar um clima que permita desenvolver a criatividade e a inovação, parceiros da gestão do conhecimento.

Já as competências de suporte são aquelas que abrem caminho para as demais, como por exemplo, a partir de melhorias implementadas em certos processos, após alguma atividade ou serviço, sendo então, entregues com mais qualidade e agilidade, suscitando mais conhecimentos a serem geridos. As competências dinâmicas são aquelas importantes em tempos de crise e mudanças, como a resiliência e inovação, buscando construir e reconfigurar todas as demais competências para adequar-se aos ambientes em rápida mudança.

Para encerrar os questionamentos, foi solicitado ao pesquisador descrever o que representa a gestão do conhecimento no contexto mercadológico atual. O mesmo respondeu que representa agilidade, flexibilidade, acesso informacional, qualidade informacional, melhoria no tempo de resposta e crescimento orientado a resultados. Conforme o pesquisador relatou, a gestão do conhecimento representa agilidade para tornar as equipes e empresas mais produtivas, flexibilidade para tornar os processos de trabalho suscetíveis a ajustes. A gestão do conhecimento é o acesso informacional, pois a partir dela é que todos podem compartilhar, adquirir e ceder novos aprendizados e experiências. Nessa perspectiva, pode-se inferir que a gestão do conhecimento representa qualidade, melhoria na gestão do tempo e consequentemente melhor resultado para as empresas que a realizam. Para finalizar, complementa-se com a afirmação de Barroso e Gomes (1999, p. 163) quando asseguram que “[...] gerir conhecimento representa uma excelente oportunidade para alcançar economias substanciais, melhoras significativas na performance humana e vantagem competitiva”.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a presente pesquisa foi possível perceber que a gestão do conhecimento é uma troca constante de experiências e valores, gerando informações e a construção de novos conhecimentos, compartilhando-os entre todos e melhorando assim os processos organizacionais, trazendo melhores resultados e conquistas para a empresa e seus clientes, através de produtos e serviços.

Observa-se que na área da gestão do conhecimento é preciso desenvolver algumas competências para realizar um trabalho sem maiores dificuldades. Como mencionado no referencial, é necessário ter uma comunicação eficaz e eficiente, bom planejamento, organização, liderança, controle, negociação, inovação, entre outras competências, para saber se posicionar perante as situações e as pessoas. No caso da consultoria em gestão do conhecimento, é papel do



consultor diferenciar de que modo o conhecimento se apresenta dentro da empresa, só assim é possível desenvolver estratégias para geri-lo, criando condições para que todos os envolvidos possam exercer seu potencial.

As competências de gestão do profissional de Secretariado Executivo, aliadas às suas habilidades intelectuais e de liderança, são de extrema importância na área da consultoria em gestão do conhecimento, sendo relevante o aprimoramento das mesmas, as quais farão total diferença no dia a dia de trabalho, proporcionando a geração de resultados cada vez mais eficazes e solucionando problemas com mais agilidade.

O secretário executivo como consultor, precisa estabelecer uma integração com os demais, para que assim, através das informações obtidas, possa identificar os problemas existentes, propondo soluções estratégicas para a resolução. O secretário neste contexto atua como facilitador, pois é ele quem faz a ponte entre o conhecimento dos colaboradores até o diagnóstico final, buscando sanar as incertezas que a organização possui, otimizando as buscas para ampliar o grau de inovação através da gestão do conhecimento, mantendo-se competitivo no mercado de trabalho.

Através da presente pesquisa, observou-se que o profissional de Secretariado Executivo pode empreender neste segmento de mercado, atuando como consultor na área de gestão do conhecimento, realizando um trabalho diferenciado dos demais, aplicando seu conhecimento e suas habilidades em prol da satisfação da organização e dos clientes, através de um trabalho de qualidade, resultando em estratégias positivas, visando sempre a melhoria dos processos, otimizando a produtividade e a certeza de que a gestão do conhecimento vem para somar, agregar cada vez mais nas organizações.

A partir dos resultados obtidos, atingiu-se parte do objetivo definido, que era de conhecer melhor a gestão do conhecimento, de que forma ela geralmente é aplicada e qual sua aceitação, além das competências necessárias para desenvolvê-la. No entanto, como o sujeito da pesquisa tem formação na área de Administração e não tem experiência na área de Secretariado, procurou-se relacionar as suas respostas com o perfil profissional dos secretários executivos e as suas competências, tendo em vista a atuação destes como consultores na área de gestão do conhecimento. Através do referencial teórico, também foi possível verificar a relação das competências nos dois campos de atuação, o que confirma também a possibilidade da atuação do profissional de Secretariado nesta área.

Espera-se contribuir, mesmo que de forma discreta, com a área secretarial, vislumbrando mais uma oportunidade de inserção do secretário executivo: a consultoria em gestão do conhecimento. Verifica-se, ao final deste estudo, que a consultoria pode ocorrer de forma externa (profissional autônomo) ou interna (colaborador), portanto, já expõe o caminho para uma próxima pesquisa.

Contudo, constata-se que as competências necessárias à gestão do conhecimento são semelhantes às que os profissionais de Secretariado Executivo possuem e aplicam em seu contexto de trabalho, aprendidas na formação acadêmica e através da experiência, sendo, portanto, a gestão do conhecimento um campo de atuação para estes profissionais sob a forma de consultoria.



REFERÊNCIAS

ANTUNES, Chussy Karlla Souza; ARAUJO, Maria de Fatima dos Santos Fernandes de. Os conhecimentos necessários à formação acadêmica em consultoria secretarial. **Secretariado Executivo em Revist@**, Passo Fundo, n.9, p.121-135, 2013.

BARROSO, Antonio Carlos de Oliveira; GOMES, Elisabeth Braz Pereira. Tentando entender a gestão do conhecimento. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v.33, n.2, p.147-170, 1999.

CROCCO, Luciano; GUTTMANN, Erik. **Consultoria empresarial**. 2. ed. Saraiva: São Paulo, 2010.

FIGUEIREDO, Saulo Porfírio. **Gestão do conhecimento, estratégias competitivas para a criação e mobilização do conhecimento na empresa**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Construindo o conceito de competência. **Revista de Administração Contemporânea**, Edição Especial, p. 183-196, 2001.

FLEURY, Maria Tereza Leme; OLIVEIRA JUNIOR, Moacir de Miranda. **Gestão estratégica do conhecimento: integrando aprendizagem, conhecimento e competências**. Atlas: São Paulo, 2001.

FROTA, Bruno. Gestão de carreira para o profissional de Secretariado. In: D'ELIA, Bete; AMORIM, Magali; SITA, Mauricio. **Excelência no Secretariado: a importância da profissão nos processos decisórios**. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais**. Rio de Janeiro: Record, 2005.

LUCHESE, Eunice Soares Franco. **Gestão do conhecimento nas organizações**. Disponível em: <<http://www.cetsp.com.br/media/117897/nota%20tecnica%20221.pdf>>. Acesso em: 15 abr. 2016.

PROBST, Gilberto. **Gestão do conhecimento: os elementos construtivos do sucesso**. Bookman: Porto Alegre, 2002.

RODIGHERO, Deise; GRZYBOVSKI, Denize. Gestão do conhecimento e o profissional secretário executivo. In: DURANTE, Daniela Giaretta; FÁVERO, Altair Alberto (Org.). **Gestão secretarial: formação e atuação profissional**. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2009.

SENGE, Peter. **A quinta disciplina: arte, teoria e prática da organização de aprendizagem**. São Paulo: Best Seller, 1999.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



SILVA, Ana Cristina. A atuação do secretariado executivo na gestão da informação e do conhecimento. In: D'ELIA, Bete; AMORIM, Magali; SITA, Mauricio. **Excelência no secretariado**: a importância da profissão nos processos decisórios. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013.

SOUZA, Daniela Borges Lima de. Gestão do conhecimento nas organizações: desafios e oportunidades. **Estação Científica**, Juiz de Fora, n.3, p.1-14, 2006.

SVEIBY, Karl Erik. **A nova riqueza das organizações**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TAKEUCHI, Hirotaka. **Gestão do conhecimento**. Bookman: Porto Alegre, 2008.

TERRA, José Cláudio Cyrineu. **Gestão do conhecimento**: o grande desafio empresarial. 5 ed. Elsevier: Rio de Janeiro, 2005.

VAZ, Caroline de Fátima Matiello; DURANTE, Daniela Giaretta. Gestão do conhecimento secretarial e suas implicações para a organização. In: ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 2., 2011, Passo Fundo. **Anais...** Passo Fundo: UPF, 2011.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



PADRÕES DE NEGÓCIOS INOVADORES COMO UM CAMPO DE CONHECIMENTO PARA O SECRETARIADO EXECUTIVO

Patrícia Stafusa Sala Battisti

UNIOESTE, patriciasala5@hotmail.com

Débora Andrea Liessem Vigorena

UNIOESTE, d_vigorena@yahoo.com.br

Keila Raquel Wenningkamp

UNIOESTE, sebkeila@hotmail.com

Dálcio Roberto dos Reis

UP, dalcio.reis@gmail.com

RESUMO: Este estudo contemplou dois principais objetivos. Primeiramente, buscou apresentar os padrões de negócios inovadores como um campo de conhecimento e de atuação para o secretariado executivo. Posteriormente, objetivou analisar as práticas de gestão dos empreendedores de negócios inovadores, do tipo “cauda longa” (*long tail*). Considera-se que este tema é relevante ao Secretariado Executivo, pois abrange novas perspectivas à área de empreendedorismo e consultoria empresarial. Assim, o artigo é embasado na literatura sobre os padrões de negócios inovadores, com base em Osterwalder e Pigneur (2011). Em termos metodológicos, tratou-se de uma pesquisa qualitativa, baseada num estudo de caso em um negócio do tipo “cauda longa”. A coleta de dados se deu a partir de análise documental e de entrevista semiestruturada. Os resultados demonstram que conhecer os tipos de negócios inovadores pode instigar novos negócios aos profissionais com perfil empreendedor ou, ainda, para uma atuação profissional de melhor qualidade, como nos casos de consultoria, por exemplo. Por fim, sobre as práticas dos gestores de negócio inovadores, entre os principais resultados destacam-se a constante análise de mercado e desenvolvimento de estratégias de inovação ofensivas e oportunistas.

PALAVRAS-CHAVE: Padrões de negócios inovadores. Secretariado Executivo. Modelo “cauda longa”.

1 INTRODUÇÃO

A partir da década de 1990, o *e-commerce* (ou comércio eletrônico) vem se solidificando como uma opção de negócio empresarial. Com o advento da Internet, as organizações chamadas ponto.com têm mudado a maneira como empreendedores fazem seus negócios, tanto em âmbito nacional, quanto internacional. Esse tipo de negócio, muitas vezes é difundido por indústrias emergentes ou por profissionais aventureiros e amadores, que a partir de um negócio iniciado em garagem de casas, encontram um público específico e se tornam lucrativos. Assim, o *e-commerce* veio para ficar (ANDERSON, 2006; MACADAR; CANCELLIER; BECKER, 2009).

Porter (2001) já argumentava sobre a importância do comércio eletrônico para a criação de estratégias organizacionais. Segundo esse autor, as organizações mais competitivas seriam as que utilizam a *Internet* como forma de complementar o negócio, enquanto que as empresas que não o fazem estão fadadas ao insucesso. Para Macadar, Cancellier e Becker (2009), conhecer a



estratégia e os aspectos gerenciais de negócios virtuais ou de empresas tradicionais, mas que se utilizam do comércio eletrônico, torna-se importante e desafiador. Isso porque negócios com comércio eletrônico podem gerar mudanças e todas as forças competitivas de um dado segmento.

Nesse sentido, observa-se que a inovação em modelos de negócios é fundamental para se criar valor aos produtos e serviços oferecidos por diferentes ramos de empresas. Osterwalder e Pigneur (2011) descrevem no livro intitulado *Business Model Generation: Inovação em Modelos de Negócios*, a segmentação de clientes, a proposta de valor, os canais de comunicação, o relacionamento com clientes, fontes de receita e atividades-chave por parte de uma organização até chegar a similaridades de padrões de comportamento com base nesses componentes. Por fim, esses autores identificam cinco padrões por meio de um processo de reposicionamento de conceitos da administração já bem conhecidos, mas que precisavam ser apresentados em formato padronizado. Os conceitos nos quais esses cinco padrões se baseiam incluem: “Modelos de Negócios Desagregados”, “Cauda Longa”, “Plataformas Multilaterais”, “Grátis como Modelos de Negócios” e “Modelos de Negócios Aberto”.

Conhecer os padrões de negócios inovadores se torna importante pois esses vão sendo cada vez mais adotados no atual cenário mercadológico. Ou seja, conhecer as características dos negócios inovadores é necessário para que profissionais possam atuar de maneira mais eficiente em todos os níveis dessas empresas, desde o planejamento estratégico até nas suas atividades diárias. Nesse sentido, especialmente para os profissionais de secretariado executivo, compreender esses tipos de negócios é imprescindível, seja por seu perfil empreendedor, gestor, consultor e assessor, seja pelo seu perfil capaz de atuar nos níveis de comportamento microorganizacional, mesoorganizacional e macroorganizacional (BRASIL, 2015).

Considerando o exposto, este artigo tem dois principais objetivos, a saber: a) apresentar os padrões de negócios inovadores como um campo de conhecimento e de atuação para o secretariado executivo; b) analisar as práticas de gestão dos empreendedores de negócios inovadores, do tipo “cauda longa”, a partir de um estudo de caso. Baseado nesses objetivos, este artigo pretende responder duas perguntas de pesquisa: (i) quais são as práticas de gestão de empreendedores de negócios inovadores, do tipo “cauda longa”? e (ii) qual a relevância do profissional de Secretariado Executivo (PSE) conhecer modelos de negócios inovadores?

Para tanto, este trabalho segue com mais quatro seções, além desta introdução. Na seção dois é ressaltada a importância do conhecimento no âmbito do PSE, em especial no que tange ao conhecimento de novas formas de gestão; para na sequência, fornecer uma breve explicação sobre os modelos de negócios inovadores com base em Osterwalder e Pigneur (2011), especialmente o modelo do tipo cauda longa. Na seção três é exposta a metodologia utilizada neste trabalho. Na seção quatro, são apresentados os resultados e a discussão da pesquisa e, na seção cinco, constam as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O conhecimento no âmbito do Profissional de Secretariado Executivo (PSE)

Aquilo que os colaboradores das organizações aprendem, a eficiência ao usar esse aprendizado e a velocidade com que adquirem e criam novos conhecimentos são as principais vantagens competitivas que as organizações possuem (DAVENPORT; PRUSAK (1998). Teixeira Filho (2000, p. 11) acrescenta que a gestão do conhecimento nas empresas abarca todo o



conhecimento útil, que advém da experiência, da pesquisa, da inovação, como o conhecimento acerca do “mercado, concorrência, clientes, processos do negócio, tecnologia e tudo mais que possa trazer vantagem competitiva para a organização”.

Nessa direção, como afirma Silva (2013, p. 146), ao situar o profissional de secretariado na gestão do conhecimento (2013, p. 146), o PSE precisa compreender sua posição nas dimensões de seu perfil, uma vez que tem “papel fundamental, pois atua em constante comunicação com o nível estratégico”, nível este que espera do PSE assessoramento, criação de valor, inovação, facilitação de estratégias e colaboração no compartilhamento de conhecimento.

Neiva e D’Elia (2009), na obra em que apresentam as novas competências do PSE, afirmam que o mercado, no século XXI, requer um profissional que tenha como perfil estar em constante aprimoramento, buscar novos conhecimentos e ter visão dos negócios. Rodighero e Grzybovski (2009) assinalam que gerenciar o conhecimento é um dos desafios desse profissional na atualidade e acaba por oferecer um diferencial competitivo no mercado de trabalho.

Neiva e D’Elia (2009) acrescentam ainda que para se ampliar essa gama de conhecimentos é necessário aumentar o número de informações, sendo capaz de monitorá-las e coordená-las. Dentro dessa visão, é necessário ao PSE **ampliar o conhecimento sobre os empreendimentos, conhecer o negócio de forma global, seus modelos, suas práticas, sua cultura, visão, missão e objetivos**, esse conhecimento torna-se questão de sobrevivência dentro das novas organizações.

Vaz e Durante (2011, p. 52) complementam que tem sido um “desafio” para os pesquisadores “apresentar conceitos inéditos sobre o saber em secretariado”, principalmente porque “vem despontando com inúmeros conhecimentos, talvez a maioria presente somente no cotidiano do trabalho, sem ainda terem sido explorados e registrados”.

Quanto à questão de modelos de gestão de negócios especificamente, Martins (2015, p. XI) na introdução do livro “Modelos de gestão no contexto do Profissional de Secretariado”, já percebeu essa lacuna supracitada. A autora comenta que o PSE pode utilizar os modelos de gestão, que são discutidos na grande área das ciências sociais aplicadas para “planejar, implantar, controlar e avaliar as rotinas, as atividades e as estratégias; e definir novas formas de trabalhos nas equipes e nas organizações”. É nessa lacuna, que esta pesquisa pretende se inserir.

Assim, embora os novos modelos de negócios e de gestão, principalmente depois da propagação da *Internet*, tenham se tornado realidade no meio corporativo, ainda carecem de registro no meio científico e essa lacuna é mais evidente ainda nos escritos da área secretarial. Ora, como se pode exigir do secretário executivo que seja assessor, empreendedor, consultor e gestor das organizações se nem ao menos conhece os novos modelos ou padrões de negócios que estão na vanguarda de nossas organizações? Tendo esse dilema em mente, a apresentação que segue, ainda que breve, pretende trazer para a audiência do secretariado um exemplo de novos modelos de negócios e suas práticas.

2.2 Modelos de negócios inovadores

Optou-se por utilizar o modelo de padrões de negócios de Osterwalder e Pigneur (2011). Esta escolha se deu, principalmente, pela característica intrínseca da concepção e confecção desse projeto. Ou seja, o projeto se diferencia dos demais por ter um caráter de processo cocriativo, no



qual 470 pessoas de 45 países distintos colaboraram para a sua criação. Assim, a elaboração dos diferentes padrões de negócios abordados, por si só, refere-se a uma atitude inovadora.

Osterwalder e Pigneur (2011, p. 14) explicam que um modelo de negócios “descreve a lógica de criação, entrega e captura de valor por parte de uma organização”. Quando Osterwalder e Pigneur (2011) apresentam Modelos de Negócios Inovadores reconhecem cinco padrões nos quais traçam certos comportamentos, estratégias e arranjos parecidos de forma a agrupá-los para melhor estudá-los e compreendê-los. A descrição e característica de cada modelo inovador (“Modelos de Negócios Desagregados”, “Cauda Longa”, “Plataformas Multilaterais”, “Grátis como Modelos de Negócios” e “Modelos de Negócios Aberto”) são resumidas a seguir.

O modelo de negócio “Desagregado” abrange empresas que declaram a existência de três tipos básicos de negócios nelas inseridos: negócios de relacionamento com o cliente; negócios de inovação de produto e negócios de infraestrutura. A gestão de cada um desses três tipos difere nos aspectos econômicos, culturais e competitivos (HAGEL III; SINGER, 2000).

Cabe ressaltar que esses autores perceberam que alguns negócios, em especial, grandes empresas têm mantido esses três tipos em coexistência para permitir que o custo organizacional seja mais baixo, facilitado pelas melhorias em tecnologia da informação e ferramentas gerenciais. Por outro lado, Osterwalder e Pigneur (2011, p. 57) afirmam que o modelo desagregado consiste em ter esses três tipos diferentes, “mas, idealmente, são ‘desagregados’ em entidades separadas para evitar conflitos e compensações indesejadas”. Além disso, os três modelos estão desagregados para possibilitar ampliação do relacionamento com clientes, desenvolvimento de produtos novos e atraentes, bem como a construção e gerenciamento de plataformas para altos volumes.

A título de exemplo, citam-se as empresas de telefonia móvel. Essas começaram a desagregar seus negócios, nos quais os fabricantes de equipamentos se concentram no gerenciamento de infraestrutura, com a manutenção de redes e as empresas fornecedoras de conteúdo com a inovação de produto, através de novas tecnologias de serviços, de conteúdo de mídia, como jogos, vídeo e música. Dessa forma, a empresa de telefonia pode se dedicar mais ao relacionamento com o cliente, focando na marca e na segmentação dos serviços e dos clientes.

Os modelos de negócios de “plataformas multilaterais” são definidos por Eisenmann, Parker e Alstyne (2006) como um modelo de duas faces, pois reúnem grupos de usuários de dois ou mais lados distintos, porém interdependentes. Em geral, de um lado, oferecem um negócio gratuito ou a baixo custo com grande quantidade de clientes e, por outro, há uma quantidade menor de clientes, mas que subsidiam o negócio gratuito ou a baixo custo. O exemplo fornecido pelos autores é a *Adobe Flash Software*, que por um lado tem um *software* de leitura (gratuito) e, por outro, oferece soluções para mídias digitais. Osterwalder e Pigneur (2011) explicam que esse tipo de negócio não é exatamente novo, mas proliferou com a tecnologia da informação e citam vários negócios de plataforma multilaterais, entre eles, o *Facebook* e o *Google*.

O modelo de negócios “grátis” é uma forma particular de plataforma multilateral, enquanto um lado da plataforma se ocupa em atrair usuários com conteúdo ou produtos/serviços gratuitos, o outro lado lucra vendendo espaço para os anunciantes. Osterwalder e Pigneur (2011) destacam dois padrões diferentes que trabalham com a ideia de custo zero para o cliente. Espera-se que produtos e serviços gratuitos gerem um alto tráfego na plataforma e assim aumentem os atrativos para os anunciantes.

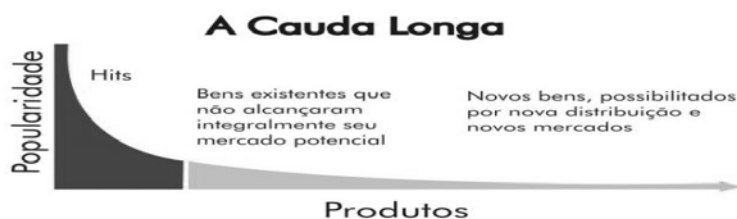
O primeiro padrão oferece serviços básicos sem custo, mas que apresentam opcionais a esses serviços com custo, chamado *freemium*. Dessa forma, é um negócio caracterizado por uma grande base de usuários do serviço gratuito subsidiada por uma pequena base de usuários pagantes. Exemplo: Dropbox, que oferece armazenamento de dados na “nuvem” de forma gratuita; permitindo aos clientes que sincronizem e compartilhem pastas entre diferentes dispositivos, mas com limitação de espaço. Para se obter maior capacidade de armazenamento e outros serviços é necessário pagamento por parte do cliente interessado. No segundo padrão destaca-se o modelo “isca e anzol”, no qual se oferece a compra inicial grátis, porém que atrai o cliente para outras compras recorrentes pagas. Exemplo: Skype que oferece gratuitamente o software e permite que clientes façam ligações gratuitas de Skype para Skype, bem como DDD e DDI para fixos e celulares por um preço possivelmente menor que a operadora de telefonia.

O último modelo de padrão de negócios inovadores é o “aberto”. Chesbrough (2012) explica que esse termo é utilizado para definir as necessidades de combinar ideias internas e externas para criar valor aos negócios. Tanto se podem desenvolver ideias externas no interior da empresa, quanto fornecer a equipes externas os recursos e ideias internos. Como resume Osterwalder e Pigneur (2011), nesse modelo deve-se lucrar tanto com o uso que os outros fazem das inovações da empresa, quanto comprar propriedade intelectual de outros negócios quando for do interesse da organização. Chesbrough (2012) cita a empresa P&G, cujas estratégias são pensadas justamente em termos de como será adquirida ou licenciada sua tecnologia. Sendo assim, o principal conceito do modelo aberto é trabalhar com as melhores pessoas, estejam elas dentro ou fora da empresa.

2.2.1 O modelo de negócio Cauda Longa

Entre os padrões de negócios citados por Osterwalder e Pigneur (2011), neste estudo será tratado, especificamente, o modelo cauda longa – termo criado por Chris Anderson. Segundo Anderson (2006), o modelo de negócios cauda longa pode ser entendido a partir de uma modificação do mercado. Ao invés de se concentrar em apenas produtos que vendem mais, os hits de sucesso pouco numerosos, o cauda longa visa os nichos de mercado que individualmente vendem bem menos, mas coletivamente vendem muito devido às variedades de produtos. Seria como inverter a lógica tradicional da regra 80/20. Como é de amplo conhecimento, essa regra prega que 20% dos produtos respondem por 80% das vendas. Nessa lógica do modelo da cauda longa, daí o nome, a curva da demanda começa com os *hits* (a cabeça) e depois abaixa, na qual a venda continua (a cauda), embora em número de venda menor, mas em conjunto, torna-se significativo. Ou seja, ao longo da cauda a venda se reduz, mas é contínua, sem chegar a zero. A Figura 1 ilustra essa explicação.

Figura 1 – Modelo Cauda longa



Fonte: Anderson (2006)



Chris Anderson, após constatar essa mudança no mercado em várias empresas, faz algumas considerações sobre a cauda longa: 1) a cauda das variações é muito mais longa do que se havia pensado; 2) é economicamente viável e 3) os nichos agregados podem somar um valor significativo. Anderson (2006) afirma que as caudas longas não surgiriam se não fosse a redução dos custos para alcançar os nichos. Esse importante gatilho econômico deve-se a três forças poderosas. A democratização das ferramentas de produção trouxe a todos a oportunidade de criar, o que alavancou a criação de ideias e os conteúdos disponíveis. Isso acarreta a segunda força, a democratização da distribuição, já que a internet transformou todas as pessoas em distribuidoras de conteúdos. A ligação entre a oferta e a demanda é a terceira força destacada. Essa ligação pode acontecer de várias formas, nos resultados de busca, na propaganda “boca a boca” nos blogs e nos comentários dos clientes, nas listas de preferências etc.

De acordo com Osterwalder e Pigneur (2011), o modelo de negócios cauda longa concentra-se em oferecer um grande número de produtos de nicho, cada um deles com vendas relativamente infrequentes. O objetivo desse modelo de negócios é auferir grande volume de vendas pela comercialização de um grande número de itens segmentados, cada um deles vendido em quantidades relativamente pequenas. A novidade do modelo é que ele inverte a lógica tradicional do mercado, que vende grande volume do mesmo produto.

Entre as vantagens desse modelo de negócios podem ser destacadas: (i) a minimização do impacto da sazonalidade, (ii) o baixo custo de estoque, (iii) o atendimento de interesses de grupos segmentados, (iv) a redução do risco em função de ser diluído na oferta de uma variedade de produtos, (v) os custos de distribuição reduzidos e (vi) a possibilidade de ampliar a carteira de clientes. Dentre as principais desvantagens do modelo cauda longa destacam-se: (i) a exigência de plataformas robustas de produção e (ii) a diversidade de fornecedores (OSTERWALDER; PIGNEUR, 2011).

Após ter apresentado as características do modelo, passa-se a discorrer sobre as práticas de gestão que podem ser observadas nos empreendedores desses modelos de negócios inovadores descritos na literatura da área, uma vez que é importante para o profissional de secretariado obter esse conhecimento, como bem prevê as diretrizes curriculares (BRASIL: 2015, p. 4), ao mencionar que o profissional de secretariado precisa ter “habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão” a fim de poder exercer seu perfil com plenitude.

2.3 Práticas de gestão de negócios inovadores com cultura empreendedora

Diferentes práticas de gestão são necessárias para que as empresas desenvolvam uma cultura empreendedora. Segundo Reis et al. (2013), a adoção de determinados padrões de comportamento de gestão são imprescindíveis à maior competitividade dos empreendimentos. Entre essas práticas, Reis et al. (2013) elencam 36 aspectos, que podem ser analisados individualmente ou em grupos maiores. Essa união se torna possível com todas as práticas de gestão, de forma que seis grandes grupos de fatores-chave possam ser estabelecidos, a saber: (i) estratégia organizacional, (ii) gestão da inovação, (iii) comunicação, (iv) cultura da inovação, (v) estrutura organizacional e (vi) gestão financeira. Cada uma das práticas inseridas nesses seis fatores-chave pode ser observada no Quadro 1.



Quadro 1 – Práticas de gestão em empresas com cultura empreendedora

Fatores-Chave	Ações a serem avaliadas
Estratégia organizacional	Missão - Visão - Princípios e valores - Objetivos organizacionais - Modelo de gestão organizacional - Prospecção de futuro - Gerência de projetos - Estratégia da inovação (Estratégia ofensiva - Estratégia oportunista) - Análise de mercado
Gestão da inovação	Flexibilidade para mudanças - Estímulo à P&D - Processo contínuo de inovação - Equilíbrio entre inovação incremental e radical - Aprendizagem e memória organizacional - Políticas de propriedade intelectual e industrial - Geração de processos e resultados de inovação sustentáveis
Comunicação	Processo de comunicação interna - Integração com o ambiente externo Gestão da inovação em rede - Canais abertos com os clientes
Cultura à inovação	Cultura colaborativa - Delegação de poder - Formação dos colaboradores proativos - Investimento em capacitação - Recompensas e ações de valorização - Atmosfera criativa - Seleção de novas ideias
Estrutura organizacional	Conhecimento dos componentes da organização - Clareza nos controles internos - Mapeamento de competências - Equipes multidisciplinar e multifuncional - Pessoas com perfil intraempreendedor
Gestão Financeira	Orçamentos que toleram riscos a projetos inovadores - Orçamentos que toleram erros e falhas - Uso de fontes externas para financiar projetos de inovação - Especialização dos recursos humanos na área financeira

Fonte: elaborado pelas autoras com base em Reis et al. (2013).

Observa-se que o fator-chave Estratégia Organizacional é composto por ações que são fundamentais para orientar a organização e direcioná-la ao futuro desejado. Cabe destacar que a finalidade das estratégias é definir quais os caminhos que devem ser seguidos para alcançar os objetivos e os resultados estabelecidos pela organização, considerando o seu contexto ambiental (OLIVEIRA, 2009; TIFFANY; PETERSON, 1999). Porter (2004) aponta que a estratégia é a relação da empresa com o seu ambiente, ou seja, a competitividade depende de como a empresa responde às diferentes pressões. Isso envolve, entre outros aspectos, a preocupação com a determinação de uma missão, de uma visão, de princípios, de valores e de objetivos organizacionais. Para Reis et al. (2013), o estabelecimento desses pontos é fundamental para orientar todas as ações coletivas das organizações.

Sobre o fator-chave Gestão da Inovação, esse é composto por ações que permitem às organizações utilizar de forma eficiente seus recursos para a inovação. A inovação deve ser compreendida como um processo que envolve diversas atividades interligadas que permitem às organizações utilizar seus recursos para aumentar sua capacidade inovativa (TROTT, 2012; TIDD, BESSANT; PAVITT, 2008; CARVALHO; REIS; CAVALCANTE, 2011).

O fator-chave Comunicação é composto por ações que são essenciais para que a empresa tenha uma boa interação com o ambiente interno e externo. O processo de comunicação é o principal recurso utilizado pelo gerente de projetos para gerenciar seu relacionamento com as partes interessadas. Manter as pessoas informadas é um desafio que somente pode ser superado com o uso de estratégias de comunicação criativas e práticas. O desenvolvimento de um plano de comunicação possibilita agilizar o fluxo de informações, diagnosticar problemas, tornar mais eficiente o processo decisório, aumentar o controle, ter feedback e facilitar o trabalho em equipe (CHAVES et al., 2010). Já Carvalho, Reis e Cavalcante (2011) complementam que as organizações devem estar cientes da importância da comunicação interna. Quanto melhor for o



processo de comunicação entre dirigentes e colaboradores, menor é a resistência às mudanças. Esses autores também ressaltam a importância da comunicação externa. Muitos casos de introdução de novos produtos ou serviços são malsucedidos em função da fragilidade no processo de comunicação externa. Hashimoto (2006) também afirma que a interação com o ambiente externo é uma forma de geração de relacionamentos relevantes para uma organização com cultura empreendedora.

Quanto ao fator-chave Cultura da Inovação, suas ações são compostas de forma a refletir o “jeito de inovar” da empresa e o ambiente criado para propiciar a inovação. Segundo Trott (2012), a maioria das empresas inovadoras permite que ideias germinem e se desenvolvam com o passar do tempo. O autor lembra que isso precisa vir acompanhado do compromisso com recursos, como insumos intelectuais de ciência, tecnologia e engenharia, o que ressalta a importância do investimento constante em capacitação. Além disso, uma característica associada ao alto desempenho das organizações é a extensão do comprometimento com o treinamento e desenvolvimento (TIDD; BESSANT; PAVITT, 2008).

Em relação ao fator-chave Estrutura Organizacional, esse é constituído por ações relacionadas às competências, habilidades e atitudes necessárias para criar um ambiente inovativo. Especificamente sobre o mapeamento das competências, Reis et al. (2013) abordam que isso se refere a um mapa sobre o perfil individual dos colaboradores, baseado nas habilidades, conhecimentos, competências, atitudes, experiências, comportamentos e relacionamentos. O mapeamento dessas competências permite a formação de um banco de dados que é utilizado para gerenciar as pessoas de uma organização. Sua função básica é identificar as pessoas com as competências necessárias e alocá-las nas diferentes atividades, mas também permite planejar treinamento para equipes, trocar de colaboradores entre departamentos e auxiliar nas admissões/demissões (RAJ et al., 2010).

Por fim, o fator-chave Gestão Financeira é constituído por ações relacionadas às práticas e especificidades do setor financeiro como orçamentos que possam tolerar riscos às falhas e aos projetos inovadores, bem como uso de fontes externas para financiar projetos de inovação. Segundo Scherer e Carlomagno (2009), a gestão financeira inicia ainda na fase do surgimento de uma ideia, passando por seu desempenho, considerando todos os riscos inerentes ao processo. Mesmo assim, porém, por mais que os projetos inovadores apresentem riscos, segundo Reis et al. (2013), as empresas precisam aprender a conviver com esses desafios. Somado a isso, para Hashimoto (2006), as organizações precisam ter tolerância com os erros e falhas, uma vez que isso faz parte da aprendizagem e do processo de inovação.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa consiste em um estudo de caso descritivo-exploratório, de natureza qualitativa. Yin (2005) afirma que o estudo de caso é uma estratégia de pesquisa escolhida ao se examinarem acontecimentos contemporâneos ou quando o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos, buscando então levantar questões do tipo “como” e “por que”. O estudo de caso foi realizado em uma empresa de *e-commerce* do município de Marechal Cândido Rondon, no Oeste do Paraná.

No que se refere à coleta de dados, foram utilizadas fontes primárias e secundárias, isso tendo sido feito por meio de entrevista semiestruturada e de pesquisa documental,



respectivamente. Os documentos foram consultados principalmente a partir do site institucional, como forma de adquirir algumas primeiras informações que caracterizassem a empresa e o negócio. Já a entrevista foi aplicada a um dos sócios-proprietários da empresa com o intuito de conhecer as práticas de gestão realizadas. Para tanto, foi solicitado que o gestor avaliasse 36 afirmativas baseadas no conjunto de fatores-chave exposto no referencial teórico deste artigo.

Nessa avaliação, o entrevistado poderia atribuir um grau de concordância cujos valores variavam de -3 (discordância total) a +3 (concordância total). A opção por esse formato de avaliação deu-se com base na escala Stapel. Essa escala refere-se a uma diferenciação da escala semântica, por utilizar uma escala verbal, em que é solicitado ao respondente que avalie o quão precisamente o objetivo ou frase descreve o objeto que está sendo investigado (OLIVEIRA, 2001).

Ainda sobre a aplicação da entrevista, cabe lembrar que os pesquisadores auxiliavam na definição das práticas de gestão, para que o entrevistado entendesse cada questão antes de responder. Já em relação à análise dos dados, essa se deu de forma descritiva, com a utilização de gráficos, gerados no Software Excel, para facilitar a compreensão dos resultados.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta seção, pretende-se responder as duas questões que incitaram a pesquisa. A primeira diz respeito a quais são as práticas de gestão de empreendedores de negócios inovadores, do tipo “cauda longa”? Para isso, inicialmente apresenta-se uma breve caracterização da organização aqui tomada como foco de estudo e, posteriormente, as práticas de gestão — isso realizado com base na análise documental e aplicação de entrevista.

O estudo de caso refere-se a um empreendimento existente desde 2008, no município de Marechal Cândido Rondon, no Oeste do Paraná. É caracterizado pela utilização da *Internet* para a comercialização de uma grande variedade de produtos, tais como de artigos em informática, eletrônicos, eletrodomésticos, produtos para som automotivo, *gadgets* para games, produtos de beleza e saúde, instrumentos musicais, aparelhos para segurança e telefonia, entre outros. Assim, caracteriza-se como um negócio inovador e do tipo cauda longa.

Em relação ao surgimento do negócio, o entrevistado relatou que desde os 15 anos de idade realizava a venda de alguns produtos eletrônicos e perfumes. Essas vendas aconteciam entre conhecidos e, posteriormente, por meio do site Mercado Livre. Em 2008, após retornar de uma viagem dos Estados Unidos com muitas expectativas sobre a venda de produtos de diversos nichos, o entrevistado e um sócio constituíram a empresa de comércio eletrônico.

Nos primeiros anos da empresa, o estoque era guardado no quarto de visitas da casa dos pais. Logo esse local se tornou pequeno pelo volume de vendas e a empresa precisou buscar novas instalações. Após pouco mais de cinco anos, a organização ofertava mais de 8.000 produtos, ocupava um espaço físico de 1900 m² e seu centro de distribuição na cidade de Curitiba-PR, inaugurado em 2013, conta com 3000 m². Além disso, a organização conquistou a 149º melhor posição entre mais de 9.000 empresas de *e-commerce* em atividade no Brasil e é considerada a 273ª maior loja virtual de toda a América Latina.

Sobre as características apresentadas até o momento sobre o negócio, torna-se importante ressaltar que são aspectos recorrentemente atribuídos a negócios inovadores, como o cauda longa. Ou seja, esse tipo de negócio muitas vezes é lançado por indústrias emergentes e por

profissionais aventureiros e amadores, quase sempre a partir de um negócio iniciado em garagem de casa de moradia e que encontram um público específico. Isso tudo ocorrendo com base em uma “economia invisível da distribuição digital” (ANDERSON, 2006, p. 6).

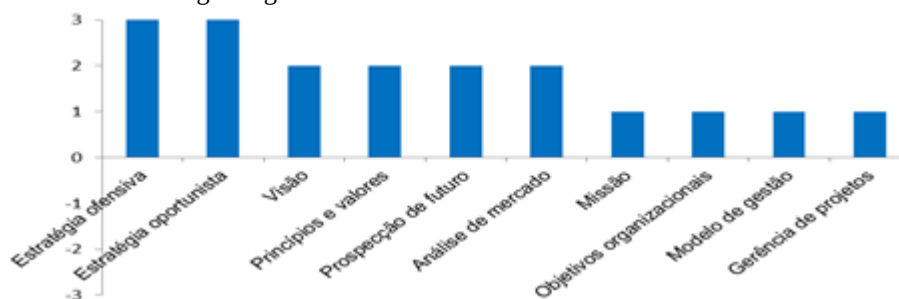
Seguindo sobre os aspectos iniciais do negócio em estudo, especificamente no que tange às principais dificuldades e desafios enfrentados desde a criação da empresa, o entrevistado citou os seguintes: acompanhar o acelerado ritmo de crescimento da empresa, o que acarretou uma segunda dificuldade, qual seja o preenchimento de vagas e cargos que demandam um perfil profissional mais específico.

Finalizando os apontamentos iniciais sobre a caracterização do negócio, os pesquisadores fizeram algumas considerações sobre a razão da escolha da empresa como caso representativo do modelo de negócio do tipo cauda longa. Contatou-se que, embora o entrevistado não conhecesse a nomenclatura, reconheceu seu negócio como fazendo parte desse tipo de modelo, ressaltando a importância dada à logística para disponibilizar os produtos com agilidade. Comentou também sobre a importância do controle e da previsão de estoque, bem como da preocupação em disponibilizar um pouco de cada nicho, confirmando que o negócio se caracteriza tal como indicado por Anderson (2006), como do tipo cauda longa.

Após essa primeira investigação sobre as características do negócio, a próxima etapa foi a análise da entrevista aplicada sobre as práticas de gestão da empresa, de modo a relacioná-las com as características de empresas com cultura empreendedora e intraempreendedora. Ressalva-se que, durante essa análise, deu-se ênfase à explicação de alguns aspectos, de modo que nem todas as práticas realizadas pela empresa foram detalhadas.

A primeira série de perguntas da entrevista indagava sobre as práticas do fator-chave Estratégia Organizacional, cujos resultados são apresentados no Gráfico 1. Sobre esse fator-chave cabe lembrar que esse aspecto é composto por práticas relacionadas à orientação da empresa para um futuro desejado. São os caminhos que a empresa deve seguir para que se alcancem os resultados esperados (OLIVEIRA, 2009; TIFFANY; PETERSON, 1999).

Gráfico 1 – Práticas sobre Estratégia Organizacional



Fonte: resultado da pesquisa

Visualizando o Gráfico 1, pode-se perceber que todas as práticas direcionadas à Estratégia Organizacional existem e são realizadas na empresa Alfa, em menor ou maior pontuação. Isso envolve a afirmativa do entrevistado sobre a existência de uma missão, visão, princípios, valores e objetivos organizacionais expressos de forma clara e difundidos na organização. Sobre esses itens, o entrevistado salientou que todos foram definidos e constam na



página web da empresa. Ele mesmo, no entanto, considera que ainda há necessidade de ampliar sua divulgação entre todos os seus *stakeholders*, confirmando o defendido por Albrecht (1994) e Hashimoto (2006) sobre a importância de todos os colaboradores conhecerem esses aspectos.

Especificamente sobre a elaboração de metas e de objetivos organizacionais, o entrevistado afirma que isso pode ocorrer de forma participativa, mas que ainda são discutidos muito mais no nível da cúpula do que em toda a empresa. Nesse sentido, torna-se importante comentar a afirmação de Hashimoto (2006) e Reis et al. (2013) sobre a necessidade de um modelo de gestão mais participativo, pois essa é uma das principais características de empresas com cultura empreendedora, ou seja, que o envolvimento dos colaboradores na determinação de objetivos tende a resultar em um maior comprometimento por parte de todos.

Ainda sobre a Estratégia Organizacional, o entrevistado comentou que existe um planejamento estratégico e que as ações de prospecção de futuro se baseiam em estratégias ofensivas e oportunistas. Para Tigre (2006), as estratégias ofensiva e oportunista são características de empresas que buscam liderança tecnológica e que exploram nichos de mercado, respectivamente. Essas características podem ser relacionadas com o tipo do negócio estudado, bem como com o modelo de gestão adotado pela empresa, o qual leva em consideração um constante monitoramento do mercado, especialmente a partir do conhecimento das necessidades dos consumidores. Mesmo assim, porém, uma grande dificuldade apontada pelo entrevistado é alinhar o rápido crescimento da empresa ao planejamento estratégico. O fato de a empresa crescer de forma tão rápida não acompanhou o ciclo de amadurecimento organizacional.

Os próximos aspectos investigados foram os relacionados ao fator-chave da Gestão da Inovação, conforme apontado no Gráfico 2. Observa-se que nem todos os aspectos inseridos no fator-chave da Gestão da Inovação (Quadro 1) aparecem. Isso ocorre porque algumas práticas foram pontuadas como zero, a exemplo do (i) estímulo à pesquisa e ao desenvolvimento de novos produtos, (ii) a existência de processos contínuos de inovação e (iii) a gestão da propriedade intelectual e industrial.

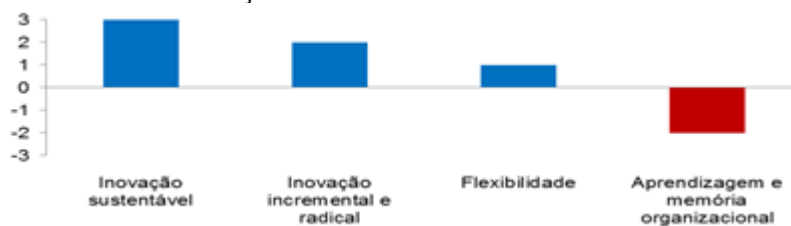
Ressalta-se que, especificamente sobre a P&D, o entrevistado ressaltou que esse estímulo realmente não ocorre para o desenvolvimento de novos produtos (em função da característica do negócio) e por isso a escolha da pontuação zero. Afirmou, porém, que o incentivo ocorre para o desenvolvimento e a adoção de novas tecnologias, de suporte técnico, entre outros aspectos. Ou seja, embora a P&D não tenha um departamento formalizado na empresa, o entrevistado afirma que a intuição sobre o momento certo de fazer algum tipo de inovação é o que tem repercutido em bons resultados. Assim, afirma que a empresa é flexível e que investe continuamente em P&D interno com o objetivo de adaptar-se às mudanças.

Sobre esse aspecto, Hashimoto (2006) cita que a organização precisa incentivar os colaboradores a criar algo novo, independentemente se isso for um produto, um serviço ou uma ideia. O intuito é que melhorias sejam proporcionadas a partir da inovação de indivíduos em todo e qualquer setor e não apenas no departamento de P&D.

Já sobre os processos de aprendizagem e de memória organizacional, o entrevistado considera que esses são bastante incipientes e que deverão ser repensados pela organização. Considerando que a aprendizagem e a memória organizacional se referem à documentação do aprendizado adquirido na organização, autores como Hashimoto (2006) e Carvalho, Reis e Cavalcante (2011) defendem que esse processo é fundamental para empresas com cultura

empreendedora. Isto é, uma empresa com tal cultura deve primeiramente ser uma empresa que aprende e que registra seus aprendizados, pois evita erros em novos projetos. Da mesma forma, auxilia ainda mais na sustentabilidade dos processos e dos resultados da inovação.

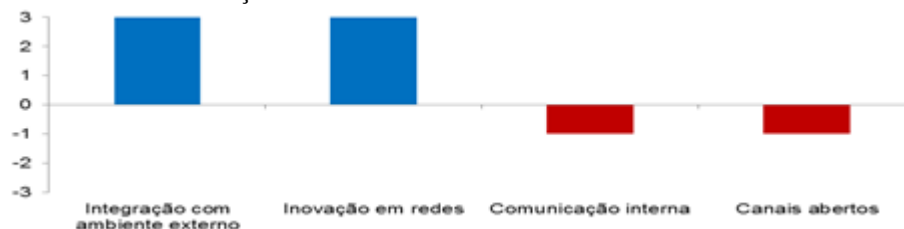
Gráfico 2 – Práticas sobre Gestão da Inovação



Fonte: resultado da pesquisa

Finalizando o fator-chave da Gestão da Inovação, pode-se dizer que, a partir do constante incentivo à pesquisa e ao desenvolvimento interno realizados, entende-se que a empresa valoriza tanto inovações incrementais quanto radicais. Outro fator-chave analisado foi o da Comunicação (Gráfico 3), processo essencial pelo qual são gerenciados os relacionamentos organizacionais.

Gráfico 3 – Práticas sobre Comunicação



Fonte: resultado da pesquisa

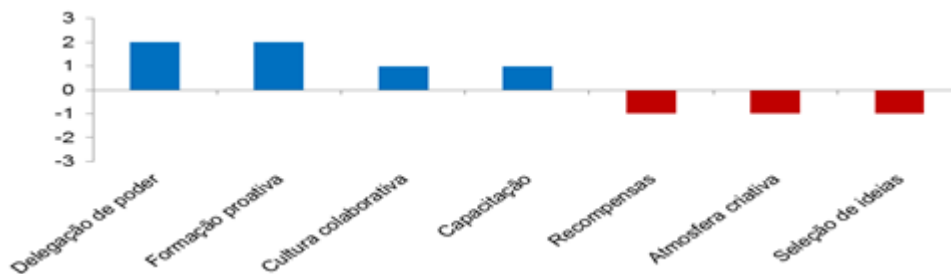
Conforme o Gráfico 3, registra-se que alguns aspectos foram elencados como positivos pelo entrevistado e outros negativos. Em relação aos fatores positivos, o entrevistado afirma que a empresa mantém um alto grau de interação com o ambiente externo e que, para inovar, busca manter um processo de gestão em rede com fornecedores, clientes e colaboradores. Esses relacionamentos cooperativos e externos tendem a ser positivos no sentido de troca de informações, de compartilhamento de recursos, de aprendizado mútuo, entre outros aspectos que podem reduzir custos, tempo e riscos nos processos inovadores (HASHIMOTO, 2006).

No que tange ao processo de comunicação interna e à existência de canais abertos com clientes, o entrevistado citou que são aspectos que podem ser consideravelmente melhorados. Isso envolve, conforme Hashimoto (2006) e Carvalho, Reis e Cavalcante (2011), a criação e/ou ampliação de canais para ouvir a opinião de clientes sobre produtos, serviços, desejos e tendências, bem como a implementação de um eficiente processo de comunicação interna, o que auxilia nas decisões de aceitação das mudanças realizadas e adotadas pela empresa.

O próximo fator-chave investigado foi o da Cultura para a Inovação, que envolve práticas voltadas à criação de um ambiente e de colaboradores inovadores. Os resultados obtidos a partir da entrevista podem ser vistos no Gráfico 4.

Em relação a esse fator-chave, o entrevistado assinalou positivamente para a delegação de poder, a formação proativa, a cultura colaborativa e a capacitação dos colaboradores. Citou que há investimento na capacitação dos colaboradores e que, além disso, busca-se ouvir a opinião deles, criando e mantendo um ambiente colaborativo. Esses resultados podem ser considerados favoráveis para a formação da cultura empreendedora da organização, uma vez que, para Hashimoto (2006), as empresas com essa cultura devem estimular a capacitação dos colaboradores. Esse estímulo deve ser efetivado de forma tal que os colaboradores consigam enfrentar os obstáculos que surgem nas atividades diárias.

Gráfico 4 – Práticas sobre Cultura para a Inovação



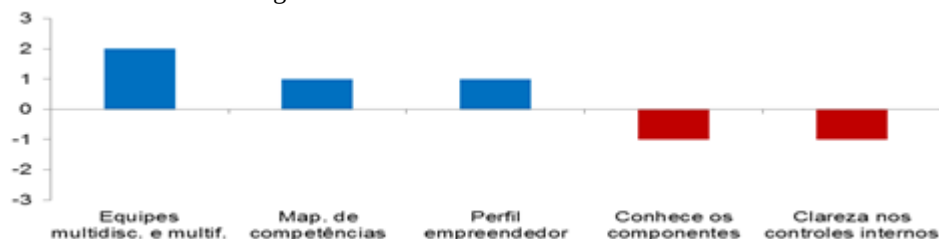
Fonte: resultado da pesquisa

Por outro lado, outros aspectos foram elencados negativamente pelo entrevistado, como é o caso das recompensas, da atmosfera criativa e da seleção de ideias. Sobre isso, cabe dizer que o entrevistado frisou algumas situações em que houve reconhecimento da *expertise* do colaborador, porém não há uma política ou programa de recompensas formalmente criado. Além disso, a empresa não tem um plano de cargos e salários. Nesse sentido, cabe destacar a opinião de Tidd, Bessant e Pavitt (2008) sobre a importância de estruturas organizacionais, políticas de comunicação, procedimentos, sistemas de recompensa e de reconhecimento e a construção de uma atmosfera criativa. Também Carvalho, Reis e Cavalcante (2011) ressaltam que a recompensa e o reconhecimento de colaboradores são fundamentais para a empresa, e que isso envolve não apenas aspectos financeiros, mas psicológicos, sociais, entre outros.

Em seguida, o próximo fator-chave analisado foi o da Estrutura Organizacional (Gráfico 5). Esse fator envolve aspectos como presença de equipes multidisciplinares e multifuncionais, mapeamento das competências, estímulo ao perfil empreendedor, conhecimentos dos componentes da empresa e clareza nos controles internos.

Como pode ser observado, três aspectos foram citados como positivos pelo entrevistado. O gestor confirmou que a empresa se preocupa em organizar equipes multidisciplinares e multifuncionais e que, para isso, utiliza o mapeamento de competências. Além disso, a organização foca na seleção de colaboradores com perfil intraempreendedor. Cabe dizer que conhecer as habilidades, as competências e as dificuldades de cada colaborador permite a formação de um amplo banco de dados, necessário à alocação de pessoas em equipes específicas, conforme dizem os autores RAJ et al. (2010) e Reis et al. (2013).

Gráfico 5 – Práticas sobre Estrutura Organizacional

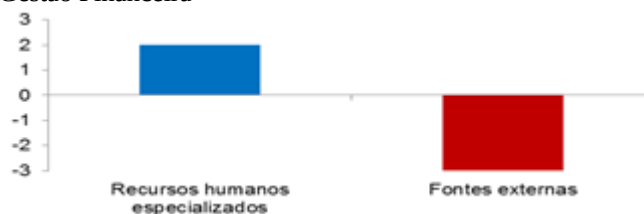


Fonte: resultado da pesquisa

O entrevistado citou, contudo, que o conhecimento dos componentes da empresa e a clareza dos controles internos ainda podem ser melhorados. Ele afirmou isso provavelmente em função de a empresa contar com um setor de recursos humanos que ainda está se estruturando quanto à adoção de novas técnicas na seleção e manutenção de pessoal. Ressalta-se, porém, que essas práticas são essenciais a empresas que possuem cultura empreendedora. Para Hashimoto (2006), conhecer os componentes da empresa não inclui apenas os colaboradores, mas também os fornecedores, terceiros, associados, entre outros. Além disso, esse autor defende que a forma como os colaboradores encaram as regras é que faz a diferença, se a partir da confiança ou a partir do controle. Por isso há a necessidade de clareza nos processos internos.

Por fim, a Gestão Financeira foi o último conjunto de práticas investigadas na empresa, que compreende a existência de orçamentos que toleram riscos, de RH especializado e de apoio de fontes externas (Gráfico 6). Ressalta-se que, conforme pode ser observado no Gráfico 6, apenas os dois últimos aspectos foram avaliados como positivo e negativo pelo entrevistado, de forma que os projetos de inovações ainda não são concebidos de forma a tolerar riscos.

Gráfico 6 – Práticas sobre Gestão Financeira



Fonte: resultado da pesquisa

Sobre a existência de pessoal especializado na área de gestão financeira, o entrevistado citou que a empresa os possui e que tais colaboradores estão aptos a acompanhar, controlar e planejar o crescimento da empresa. Em contrapartida, o gestor citou que em nenhum momento houve a utilização de fonte de financiamento público ou externo para a inovação. Nesse sentido, cabe destacar a visão de Scherer e Carlomagno (2009) sobre a importância e os benefícios de empresas com cultura empreendedora buscarem recursos financeiros para a inovação, seja por meio de capital de risco, junto a parceiros, programas governamentais ou outros, principalmente em razão de fomentos especiais para empresas inovadoras. Além disso, Carvalho, Reis e



Cavalcante (2011) salientam a importância de a organização reservar um determinado percentual da renda anual para destinar a processos inovativos.

Findadas as análises dos fatores individualmente, torna-se possível responder a segunda questão da pesquisa sobre a relevância do PSE conhecer modelos de negócios inovadores.

A partir da apresentação do item 2.1 – que reitera o perfil esperado do PSE, qual seja, aquele que busca novos conhecimentos e visões de negócios – e diante da constatação que novos padrões de negócios já fazem parte do cotidiano das organizações e há uma carência de registro no meio científico, torna-se pertinente e extremamente relevante que pesquisadores da área secretarial busquem no campo empírico esses novos negócios e suas práticas e o tragam de forma sistematizada para a audiência do secretariado.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da exposição sobre os padrões de negócios inovadores e do estudo de caso do negócio do tipo cauda longa, pode-se dizer que os objetivos do estudo foram cumpridos. Primeiramente, os padrões de negócios inovadores foram expostos e acredita-se que essa iniciativa contribui para o campo de conhecimento e de atuação do profissional de secretariado executivo. Embora a temática tenha sido brevemente descrita, é um campo promissor que pode aflorar o debate tanto na área de gestão e consultoria quanto na de empreendedorismo. Apresentar esses modelos de negócios inovadores em eventos da área pode ampliar o conhecimento desse profissional do ponto de vista de sua prática nas empresas. É possível por meio da apresentação das práticas de empreendimentos inovadores, o profissional de secretariado possa planejar, implantar e avaliar suas estratégias e rotinas, bem como definir novas formas de gestão de equipes, como sugeriu Martins (2015) ao mencionar modelos de gestão. Da mesma forma, procurou-se trazer conteúdos contemporâneos para cumprir as diretrizes curriculares para o estudante em formação, que prevê um profissional conhecedor de novas tecnologias, novos modelos de gestão e de negócios. Além disso, desperta o estudante a desenvolver seu perfil analítico e empreendedor, bem como contribui para uma atuação profissional de melhor qualidade.

Sobre o segundo objetivo, ressalta-se que, tanto na visão do gestor da empresa como na dos pesquisadores, as características do negócio realizado pela *Alfa* podem ser relacionadas ao negócio do tipo cauda longa, tipificação cabível especialmente pelo fato de a empresa utilizar-se do *e-commerce*, mas também pelo foco de venda. Ou seja, busca-se atender a uma demanda de nicho de mercado a partir da comercialização de uma grande variedade de produtos e em menor quantidade de unidades.

Ressalva-se, ainda, que, pelo motivo de a *Alfa* ser uma empresa de comércio exclusivamente eletrônico, pode-se afirmar que o modelo de negócios cauda longa é eficiente, pois os clientes podem visualizar todos os produtos da empresa no *site* e efetuar a compra de pequenas quantidades de diversos segmentos. Anderson (2006) afirma que os negócios tipo cauda longa não surgiriam se não fosse a redução dos custos e a democratização da distribuição dos conteúdos para alcançar os nichos.

Sobre os seis fatores-chave investigados, cada qual com determinadas práticas de gestão (que caracterizam empresas com cultura empreendedora), pode-se dizer que todos eles apontam



para uma direção positiva com maior frequência, ou seja, são praticados pelos gestores da empresa de forma mais consistente.

Dentre os fatores-chave identificados como as principais práticas de gestão da empresa estudada, o fator denominado de Estratégia Organizacional é o que mais se destaca, uma vez que foi o único avaliado pelo entrevistado com valores totalmente positivos. Os gestores dedicam-se à constante análise de mercado para avaliar a necessidade do desenvolvimento de inovações. Nesse sentido, a gerência investe em estratégias de inovação ofensivas e oportunistas, bem como estimula um ambiente propício à criatividade no processo de inovação. O entrevistado comentou que um dos projetos da empresa para os próximos anos é implantar um centro de *BI (Business Intelligence)* na cidade de São Paulo-SP. Um *BI* utiliza variadas fontes de informação para definir estratégias de competitividade nos negócios da empresa. Segundo Machado et al. (2011), algumas vantagens de um centro de *BI* são: antecipar mudanças de mercado; conhecer novas tecnologias, produtos ou processos que tenham impacto no seu negócio; bem como avaliar a aquisição de novos negócios.

Quanto ao fator-chave da Gestão da Inovação e sua Cultura, existe um ambiente propício ao processo inovativo. Mesmo assim, no entanto, devido à própria característica do negócio, as inovações, quando existem, são essencialmente em serviços. No fator-chave Comunicação, ainda que exista uma força positiva em relação aos processos de gestão da inovação em rede com os *stakeholders*, um quesito que ainda precisa ser reavaliado é a comunicação interna, sobretudo no que concerne à capacidade de aprendizagem e de memória organizacional.

Quanto à Estrutura Organizacional, os empreendedores têm consciência da importância da adoção dos controles internos formais, no entanto, devido ao rápido crescimento já apontado, a estrutura carece de regras mais claras e divulgadas entre os colaboradores. Como ponto forte nesse fator — indicado pelo entrevistado — existe o mapeamento das competências dos colaboradores e as equipes são designadas de forma multifuncional.

Quanto à Gestão Financeira, investe-se em pesquisa e análise de mercado, embora não haja previsão de tolerância ao risco em projetos de inovação, assim como não recorrem a fontes públicas de fomento à inovação.

Com base nisso, é possível afirmar que diversas práticas de gestão foram encontradas no estudo de caso e podem ser relacionadas com as de uma empresa inovadora e com cultura empreendedora. Algumas melhorias, contudo, podem e precisam ser realizadas. Assim, investigar as práticas de gestão em negócios inovadores é um caminho para a maior compreensão desses novos modelos de negócios.

As principais limitações do estudo são que a pesquisa se fundamentou principalmente em um estudo de caso único e na percepção do gestor da empresa. Dessa forma, como sugestão para estudos futuros, seria relevante refinar o instrumento de coleta de dados a fim de realizar uma pesquisa *survey* no intuito de abranger um maior número de empresas que adotam o modelo do padrão cauda longa, bem como estendê-la para os colaboradores da empresa. De qualquer forma, acredita-se que os resultados apresentados neste artigo podem ser objeto de comparações futuras com outros estudos, em especial, de empresas adotantes de outros modelos de negócio. Para a área de secretariado, especificamente, sugere-se que outras pesquisas também abordem os modelos aqui citados, além do tipo “cauda longa” em artigos da área. Sugere-se também que



esses modelos fossem temas nas ementas dos cursos de Secretariado, podendo ser inseridos em várias disciplinas, por exemplo, Planejamento Estratégico, Assessoria e Consultoria Empresarial, Gestão secretarial, entre outras.

REFERÊNCIAS

- ALBRECHT, K. **Programando o futuro**: o trem da Linha Norte. São Paulo: Makron Books, 1994.
- ANDERSON, C. **A cauda longa (the long tail)**: do mercado de massa para o mercado de nicho. Trad. Afonso Celso da Cunha Serra. Rio de Janeiro: Campus/Elsevier, 2006.
- BRASIL, 2015. Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005. **Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf>. Acesso em 02 jun. 2015.
- CARVALHO, H. G. de; REIS, D. R. dos; CAVALCANTE, M. B. **Gestão da inovação**. Curitiba, PR: Aymará, 2011.
- CHAVES, L. E.; SILVEIRA NETO, F. H. da; PECH, G.; CARNEIRO, M. F. dos S. **Gerenciamento da comunicação**. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2010.
- CHESBROUGH, H. Open innovation: where we've been and where we're going. **Research Technology Management**. Arlington, Virginia, vol. 55, p. 21-7, jul/ago., 2012.
- EISENMANN, T.; PARKER, G.; VAN ALSTYNE, M.W. **Strategies for two-sided markets**. 2006. Disponível em: <http://hbr.org/2006/10/strategies-for-two-sided-markets/ar/1>. Acesso em: 18 jun 2015.
- DAVENPORT, T.H. & PRUSAK, L. **Conhecimento Empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. São Paulo: Campus, 1998.
- RODIGHERO, D.; GRZYBOVSKI, D.. Gestão do conhecimento e o profissional secretário executivo. In: DURANTE, D. G.; FÁVERO, A. A. (Org.). **Gestão secretarial**: formação e atuação profissional. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2009.
- HAGEL III, J.; SINGER, M. Unbundling the Corporation. **The McKinsey Quarterly**, n. 3, p. 148-161, 2000.
- HASHIMOTO, M. **Espírito empreendedor nas organizações**: aumentando a competitividade através do intraempreendedorismo. São Paulo: Saraiva, 2006.
- MACADAR, M. A.; CANCELLIER, E. L. P. de L.; BECKER, G.V. Depois do boom: o pioneirismo de empresas do ramo varejista brasileiro na adoção de comércio eletrônico. **Revista de Negócios**. v. 14, n. 2, p. 11-30, 2009.
- MACHADO, C. dos R.; ABREU, A. F. de; SPILLER, L. H.; TOLFO, C.; FERREIRA, M. G. Inteligência organizacional baseada em processos de inteligência competitiva e de gestão do conhecimento: um estudo de caso. In XIV Congresso Latino-Iberoamericano de gestión tecnológica. Lima. **Anais...** Peru, 2011.
- MARTINS, C. B. Introdução. MARTINS, C. B.; D'ELIA, B. (org). **Modelos de gestão no contexto do profissional de secretariado**. Florianópolis: CAD, p. XI-XII, 2015.



- NEIVA, E. G.; D'ELIA, M. E. S.. **As novas competências do profissional de secretariado**. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.
- OLIVEIRA, D. de P. R. de. **Estratégia empresarial & vantagem competitiva**: como estabelecer, implementar e avaliar. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- OLIVEIRA, T. M. V. de O. Escalas de mensuração de atitudes: Thurstone, Osgood, Stapel, Likert, Guttman, Alpert. **Administração Online: Prática - Pesquisa – Ensino**, v. 2, n. 2, 2001.
- OSTERWALDER, A.; PIGNEUR, Y. **Business model generation**: inovação em modelos de negócios – um manual para visionários, inovadores e revolucionários. Rio de Janeiro: Alta Books, 2011.
- PORTER, M.E. Strategy and the internet. **Harvard Business Review**. pp. 63-78, 2001.
- _____. **Estratégia competitiva**: técnicas para análise de indústria e da concorrência. Trad. por Elizabeth Braga. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier/Campus, 2004.
- RAJ, P. P.; BAUMOTTE, A. C. T.; FONSECA, D. P. D'A.; SILVA, L. H. de C. M. **Gerenciamento de pessoas em projetos**. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2010.
- REIS, D. R. dos; LEANDRO, A. R.; STRAUB, A. L.; HIGASHI, G. do R. Q.; TAGLIAFERRO, M. P. Acciones y prácticas de gestión de empresas intraempreendedoras. **Espacios**, v. 34, n. 12, p. 17, 2013.
- SCHERER, F. O.; CARLOMAGNO, M. S. **Gestão da inovação na prática**: como aplicar conceitos e ferramentas para alavancar a inovação. São Paulo: Atlas, 2009.
- SILVA, A. C. A atuação do secretariado executivo na gestão da informação e do conhecimento. D'Elia, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (org.) **Excelência no secretariado**. São Paulo: Ser Mais, p. 142-148, 2013.
- TEIXEIRA FILHO, J. **Gerenciando Conhecimento**. Rio de Janeiro: Ed. Senac. 2000.
- TIDD, J.; BESSANT, J.; PAVITT, K. **Gestão da inovação**. 3. ed. Porto Alegre, RS: Bookman, 2008.
- TIFFANY, P.; PETERSON, S. D. **Planejamento estratégico**. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- TIGRE, P. B. **Gestão da inovação**: a economia da tecnologia do Brasil. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.
- TROTT, P. **Gestão da inovação e desenvolvimento de novos produtos**. 4. ed. Porto Alegre, RS: Bookman, 2012.
- VAZ, C. de F. M. ; DURANTE, D. G. Gestão do conhecimento secretarial e suas implicações para a organização. **Secretariado em revist@**. Passo Fundo: UPF, p. 49-63, n. 7, 2011.
- YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre, RS: Bookman, 2005.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



A CONSULTORIA SECRETARIAL E SUA CONTRIBUIÇÃO PARA O DESEMPENHO ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO COM EGRESSOS DA UNIOESTE, CAMPUS DE TOLEDO

Caroline Jane Schmitz

UNIOESTE, carolinejschmitz@hotmail.com

Carla Maria Schmidt

UNIOESTE, carlamariaschmidt@hotmail.com

RESUMO: Este estudo busca analisar as formas de contribuição do secretário executivo para o desempenho das organizações, a partir, da atuação desse profissional na consultoria organizacional. Tal pesquisa justifica-se por meio da possibilidade de encontrar uma área de congruência entre o profissional de secretariado executivo e o da economia, considerando que ambos podem atuar com a consultoria, e contribuir para o desenvolvimento organizacional. Para tanto, desenvolveu-se um estudo descritivo, com abordagem qualitativa, cujo desdobramento se deu a partir de pesquisa documental nas Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de Secretariado Executivo, bem como, pesquisa bibliográfica. Num segundo momento, para fins de coleta de dados primários, foi realizada uma pesquisa de campo, a partir de entrevistas com secretários executivos formados pela Unioeste- Campus de Toledo e que atuam como consultores. Os principais resultados apontam que a consultoria secretarial, mesmo sendo relativamente recente, pode ser considerada uma carreira promissora, tanto para o mercado, quanto para os formados em secretariado executivo. Percebe-se que os profissionais de secretariado influenciam positivamente no desempenho das empresas por meio de suas áreas de atuação e projetos de consultoria.

PALAVRAS-CHAVE: Consultoria secretarial. Ambiente econômico. Desempenho organizacional.

1 INTRODUÇÃO

Sob a ótica das perspectivas mercadológicas atuais, existem desafios a serem enfrentados mediante o crescimento do setor econômico e a inserção de novos empreendimentos, que trazem como consequência para as empresas, uma demanda crescente por serviços de consultoria. Assim, diante de um cenário de novas relações e mudanças no ambiente empresarial, a consultoria tem se demonstrado uma ferramenta para ajudar os empresários a resolver problemas, clarear oportunidades, entender e superar resistências a mudanças e posicionamentos, cada vez mais presente no processo de expansão e desenvolvimento da economia.

Nesse contexto de busca por profissionais que sabem lidar com novos desafios, que se qualificam com frequência, que são multifuncionais, encontra-se o secretário executivo. Sua área de atuação é abrangente e vem conquistando novos espaços, como por exemplo, a consultoria, uma vez que esta vem se proliferando entre as necessidades organizacionais estratégicas, e ao mesmo tempo, ainda é considerada uma área de atuação relativamente nova para esse profissional.



Dessa forma, esta pesquisa procura relacionar o profissional de secretariado e o ambiente econômico, buscando investigar de que forma o profissional de secretariado executivo (com perfil multifuncional) exerce sua função nas organizações. Especificamente, tem-se como objetivo central, analisar as formas de contribuição do secretário executivo para o desempenho das empresas, a partir, da atuação desse profissional na consultoria organizacional.

Este estudo se justifica, considerando que a consultoria é uma das áreas de enfoque das Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de Secretariado Executivo, além de ser uma área de congruência entre secretários executivos e economistas. Além disso, a presente pesquisa permitirá averiguar quais são as áreas de maior abrangência do consultor secretarial, seu modo de atuação e perfil, os desafios enfrentados pelo profissional e as tendências da área.

A estrutura deste estudo parte, inicialmente, de uma reflexão geral sobre a consultoria e, de forma específica, aborda a consultoria secretarial e a importância do olhar empresarial do profissional de secretariado executivo nas organizações. Dentre os principais autores que formam o arcabouço teórico e norteiam esta pesquisa estão: Block (1991), Braga (2007), Becker e Ceolin (2010), Crocco; Guttmann (2010), Marasini; Neumann (2011) e Oliveira (2012). Na sequência, apresentam-se os procedimentos metodológicos e a discussão dos resultados, que permite averiguar as características do profissional, assim como sua forma de atuação e contribuições para o ambiente econômico. As considerações finais e as referências encerram o presente estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A Consultoria Econômico-Financeira e Empresarial

Constantemente surgem desafios no mercado empresarial, provocados pelo grande fluxo de mudanças sociais, econômicas, políticas e tecnológicas, pela concorrência e a complexidade dos negócios e processos, fazendo com que as empresas busquem novas formas de apoio, que as auxiliem a se manter competitivas e estáveis frente às atuais tendências econômicas (SCHUMACHER; PORTELA & PEREIRA, 2010).

As organizações, muitas vezes, carecem de conhecimento, acesso à informação, interpretação de exigências, projetos, planejamento, estratégias, reestruturação e diversificação; enfim, são diversos os problemas de mercado que as circundam, e que necessitam de solução. Nestes momentos é oportuna a atuação do consultor, cuja principal função é auxiliar as organizações na resolução de conflitos, na implantação de programas e mudanças, no desenvolvimento de melhorias contínuas, no aproveitamento de oportunidades e superação de resistências no que diz respeito às técnicas e à cultura do negócio (BLOCK, 1991).

A consultoria econômico-financeira e empresarial se expandiu nos últimos anos, como consequência de mudanças provocadas pela abertura de mercados, complexidade e competitividade crescente entre as empresas, além da inserção de novos empreendimentos no mercado. A partir disso, a profissão de consultor passou a ser mais valorizada, ocasionando uma busca constante por esse serviço, e, por conseguinte, uma maior presença deste perito nos mais variados setores (CROCCO; GUTTMANN, 2010). Ou seja, diante desse cenário, as organizações recorrem à consultoria, para ajudá-las a resolver problemas, clarear oportunidades, entender e superar mudanças e posicionamentos.



De acordo com 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.

Nesse sentido, a consultoria é considerada um processo de parceria entre o consultor e os executivos e profissionais da empresa-cliente, conforme Oliveira (2012). Também Block (1991) reforça a postura do consultor como indivíduo influenciador, porém, destaca que seu poder de mudança depende plenamente da concordância e do apoio dos envolvidos. Além disso, ele deve possuir características de perfil como habilidade, postura e posição adequadas, conhecimento, técnicas, atitudes específicas, bem como, qualificações ligadas à experiência empresarial e à educação, que, segundo Crocco e Guttmann (2010), auxiliam em seu desenvolvimento profissional e lhe permitem atuar com eficácia nos negócios.

Geralmente consiste em um processo complexo, de longo prazo, numa profissão desafiadora, que, segundo Braga (2007) se estrutura a partir de alguns passos: desde o primeiro contato; a necessidade inicial, seguida pela entrevista e primeira visita; observação; criação de hipóteses; diagnósticos; até haver uma proposta de trabalho a ser feita para a empresa-cliente, partindo do problema relatado por esta, ou então daquele detectado pelo próprio consultor. A partir da realização do contrato, há uma nova fase de observação sistemática, entrevistas, análise documental e de técnicas, seguidas por diagnósticos específicos, relatórios e um plano de intervenção ou devolutiva.

Porém, a atuação do consultor na empresa não termina nesta fase. A partir da aprovação do relatório diagnóstico e do fechamento da proposta de intervenção, inicia-se outra etapa, que engloba desde a implementação do projeto, o acompanhamento, treinamento dos envolvidos (funcionários, colaboradores, gerentes), reformulação do plano inicial, até a manutenção, analisando as condições da empresa-cliente de dar continuidade às propostas e mudanças por si mesma, apenas havendo o desligamento na hora correta (BRAGA, 2007).

Trata-se, portanto, de uma intervenção que exige constantes aprimoramentos, e que, de acordo com Bellman (1990), pode ser por vezes, bastante complexa, e por outras, bem simples. Percebe-se, dessa maneira, que a amplitude da consultoria é variada, bem como as áreas de atuação e os setores em que pode ser praticada. Em geral, não há restrições, desde que o consultor possua conhecimento na área em que é consultado.

A consultoria pode ocorrer principalmente de duas formas: interna ou externa. O consultor interno é aquele que faz parte do quadro de funcionários da empresa, tem como principais vantagens o conhecimento do negócio, das pessoas e grupos, a presença diária e constante nos projetos e trabalhos em andamento, podendo participar e acompanhar o planejamento e sua implementação, assim como avaliar os resultados. Contudo, possui desvantagens, concomitantemente, como a aceitação da hierarquia, limitações de tempo e menor liberdade de ação em decorrência da pressão e cultura organizacional (CROCCO; GUTTMANN, 2010; OLIVEIRA, 2012).

Já o consultor externo, é contratado especificamente para a consultoria, portanto não faz parte do quadro de colaboradores da empresa-cliente. Apresenta vantagens na questão de maior



experiência e conhecimento diversificado, por trabalhar em empresas e ramos de atividade distintos, enfrentando diferentes desafios e riscos. Esse tipo de consultoria é vantajosa ainda porque o profissional externo possui um *networking* maior, acesso aos níveis hierárquicos dentro da empresa e maior possibilidade de crítica por não haver o envolvimento direto com a rotina do cliente. Todavia, da mesma forma, existem desvantagens, tais como: o fato de sua presença interferir na rotina empresarial, precisando ser pré-programada, ter menor acesso e liberdade em relação aos colaboradores e clientes, não possuir poder formal para tomar decisões e, precisar de mais tempo para obter uma visão do todo operacional da empresa (CROCCO; GUTTMANN, 2010; OLIVEIRA, 2012).

O consultor externo pode trabalhar de diversas maneiras, como: ser funcionário de uma empresa especializada em prestar serviços de consultoria, ter empresa própria, ser consultor autônomo. Além destes, há ainda organizações que oferecem a consultoria grupal por meio de grupos de foco, os quais são formados por pessoas ou empresas com características semelhantes e com interesses convergentes em relação ao problema analisado, propiciando maior proporção de criação de ideias (OLIVEIRA; FREITAS, 1998).

O consultor, de acordo com Case, Case e Franciatto (1997, p. 2) “é alguém capaz de oferecer soluções para outros empreendedores”, portanto, todo consultor é também um empreendedor, uma vez que essa profissão exige alto nível de criatividade e inovação, que variam de acordo com a área da consultoria prestada.

Considerando o aumento da demanda por consultoria nos últimos anos, percebe-se uma variação nas áreas de maior abrangência desta, a qual permite ainda uma aproximação entre campos congruentes, como é o caso do secretariado executivo e do ambiente econômico, cuja ligação se torna maior por meio da consultoria, uma vez que esta vem impactar diretamente na *performance* das empresas. É uma relação pouco comum em bases teóricas, que será tratada como foco deste estudo, o qual parte do princípio de analisar as formas de contribuição do secretário executivo para o ambiente econômico, a partir, especificamente, da atuação na consultoria organizacional.

2.2 A Consultoria Secretarial e o Ambiente Econômico

A consultoria secretarial constitui um campo ainda em desbravamento, sendo considerada relativamente nova no ambiente empresarial, mas, em fase de crescimento e aprimoramento, conforme as circunstâncias do atual cenário econômico (MARASINI; NEUMAN, 2011).

Juntamente com o aumento da demanda por serviços de consultoria está a busca por profissionais que possuem em seu perfil características como: capacidade de gerenciamento e solução de problemas, habilidade para tomar decisões, conhecimento para proporcionar melhorias, bem como criar oportunidades e estratégias para a organização (SCARIOT; DURANTE, 2008).

Nesse contexto, existe uma formação diferenciada, cuja profissão surgiu para atender as demandas crescentes do ambiente econômico, capaz de preencher estes quesitos, e ainda, outras habilidades, uma vez que sua atuação é abrangente e vem conquistando novos espaços, como a



consultoria. Trata-se do profissional de secretariado executivo, neste caso, atuante como consultor secretarial.

O secretário executivo é um profissional capacitado para atuar em diferentes mercados de forma reconhecida, como pode ser averiguado nas Diretrizes Curriculares Nacionais deste mesmo curso, em seu Artigo 2º, § 2º:

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 profissiográfico que o mercado ou a região exigirem. (BRASIL, 2005, grifo nosso).

É possível distinguir, dessa maneira, que o secretariado compreende um campo amplo, podendo direcionar seu foco de atuação para diversas áreas contidas na prática de suas funções, inclusive a consultoria, que é admitida como linha de formação específica deste profissional, e constitui o ponto central deste estudo.

Ao mesmo tempo em que é considerada uma atuação relativamente nova para o secretário executivo, a consultoria secretarial já vem se proliferando entre as necessidades organizacionais estratégicas, conforme Marasini e Neuman (2011, p. 2), que consideram o novo perfil desse profissional condizente com essa atuação:

Por ser um assessor e por atuar em diversos setores de uma empresa, o profissional de secretariado executivo 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.

Becker e Ceolin (2010), da mesma forma, afirmam que, assim como o consultor, o secretário executivo está preparado para assessorar e articular o nível estratégico da organização. Isto, pois segundo Portela e Schumacher (2006), este profissional tem uma visão generalista, com técnicas intelectuais, relacionais, sociais, políticas e de liderança, além de habilidades de aplicação de novas tecnologias de informação em diferentes funções gerenciais. Possui ainda pensamento estratégico, comunicação, iniciativa, criatividade, flexibilidade, autonomia, senso ético e compreensão do meio social, político, econômico e cultural.

Quanto ao perfil profissiográfico de exigência do mercado ou região, Oliveira (2012, p. 9) afirma que “a consultoria empresarial é um dos segmentos de prestação de serviços que mais têm crescido no mundo”. Tal realidade não é diferente na região Oeste do Paraná, onde a consultoria possui um vasto campo de abrangência, sustentado também por empresas específicas, como é o caso do Sebrae e Senac, que atuam com a consultoria e colaboram com a valorização do secretário executivo nesse mercado em especial (SEBRAE, 2015; SENAC, 2015).

Grion (2008) já alertava para o fato de que modelos tradicionais não garantem emprego na economia atual. Grandes mudanças ocorreram desde então, porém, é certo que o perfil



profissional que possui conhecimento e busca aperfeiçoamento constante continua sendo mais valorizado, em detrimento daquele que estagnou com o término da graduação. Na área de consultoria secretarial, não há espaço para a inércia. Cabe ao profissional, portanto, estar em busca constante de melhoramentos para si e para a organização em que atua, colocando significado e sentido nessa atuação.

No entanto, é importante haver também motivação por parte das empresas, como destacam Alves e Medeiros (2014), ao relatarem que uma organização que confere ao seu quadro de colaboradores maior autonomia na tomada de decisões e encoraja a contribuir com suas ideias, estará implementando inovações. Fica perceptível, dessa forma, o incremento proporcionado pela complementação entre as partes no cenário econômico atual, no qual devem ser observadas questões estratégicas como o panorama econômico-financeiro, organizacional, de processos internos e perspectivas do cliente.

Uma pesquisa realizada com 539 participantes pelo Portal Consultores (2012) revela tendências para o setor de consultoria frente ao cenário econômico em que o país se encontra. Dentre elas, torna-se perceptível uma migração de profissionais para a consultoria nos últimos anos, possivelmente em busca de uma expectativa de maior espaço, uma vez que 36,5% dos respondentes apontaram como motivo para entrar no setor a busca por “maior liberdade e autonomia”, e “crescimento profissional”, apontado por 28,7% dos entrevistados. Outro fator relatado pela pesquisa é a necessidade de trabalho coletivo, da atuação em grupos, e não de forma autônoma como a consultoria vem se manifestando.

Porém, uma das conclusões centrais foi a necessidade de preparo para o exercício da função, como já apontado anteriormente, sendo considerado como um ponto desfavorável para os novos entrantes, mas, que proporciona uma maior confiabilidade no serviço prestado. A pesquisa aponta ainda que os clientes estão mais aptos a trabalhar com consultorias, no que se refere, principalmente, a expectativas de resultados, o que é considerado positivo, uma vez que o mercado se encontra em uma fase mais madura (PORTAL CONSULTORES, 2012).

A referida pesquisa, apesar de ser relacionada à consultoria de um modo geral, também aponta a realidade da consultoria secretarial, uma vez que, atualmente, esta vem se difundindo como profissão. Da mesma forma ocorre com o secretariado executivo em si, que, conforme Sena, Castro e Lopes (2009, p. 11) “vem ocupando cargos e galgando posições elevadas nas empresas em ritmo acelerado, despontando dentre as profissões que mais crescem no ranking mundial”.

No decorrer deste estudo poderá ser visualizada uma relação entre os resultados da pesquisa do Portal Consultores e da teoria estudada com a realidade apresentada por profissionais atuantes em consultoria secretarial.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa apresenta-se basicamente como um estudo descritivo, que, segundo Gil (2010) tem o intuito de descrever determinada população ou fenômeno. Neste caso, descreve-se a consultoria secretarial, com base num estudo dos egressos do Curso de Secretariado da Unioeste – Campus de Toledo, que atuam enquanto consultores. Para tanto, utilizou-se de abordagem qualitativa.



Inicialmente, desenvolveu-se uma pesquisa bibliográfica, a partir de autores que discutem o tema em questão, e ainda, tendo como base as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Secretariado Executivo (DCNs), que admitem a consultoria como uma das linhas de formação específica deste profissional. A fim de alcançar o objetivo proposto, utilizou-se, concomitantemente, de dados primários (pesquisa de campo), originados a partir de entrevistas realizadas nos meses de junho a dezembro de 2015. Tais entrevistas foram realizadas com cinco secretários executivos que atuam com consultoria e que possuem como ponto em comum a instituição de formação, qual seja, a Universidade Estadual do Oeste do Paraná, UNIOESTE. Isto é, trata-se de um estudo de caso com cinco egressos da referida instituição que atuam no campo da consultoria secretarial.

Buscou-se analisar, principalmente, o modo de atuação, as áreas de abrangência da consultoria, os desafios, os diferenciais encontrados, as tendências e a relação da consultoria com o desenvolvimento econômico. Isto, com o intuito de investigar se o profissional de Secretariado Executivo, dentre outros profissionais, pode atuar efetivamente como consultor, para suprir a demanda crescente do mercado e do setor econômico.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

A partir das entrevistas foi possível identificar inicialmente, três tipos de perfis: apenas dois dos entrevistados atuam com consultoria secretarial como função principal de trabalho, em um dos casos esta ocorre dentro de uma empresa que presta consultoria para grupos de foco; os demais atuam como consultores autônomos, porém concomitantemente com outras funções de trabalho. Destes três profissionais que atuam como autônomos, um possuiu uma empresa de consultoria durante quatro anos.

Em relação à consultoria autônoma, houve uma confirmação da pesquisa citada anteriormente (Portal Consultores, 2012), a qual também revelou uma maioria de consultores independentes, apesar do amadurecimento do segmento demonstrar a necessidade de estruturas maiores, como para grupos de foco e da consultoria interna, aqui praticada por dois dos entrevistados.

No Quadro 1 é possível identificar as principais características que norteiam a atuação dos entrevistados enquanto consultores secretariais.

Quadro 1 - Consultor Secretarial: características e opinião acerca da profissão

	Consultor A	Consultor B	Consultor C	Consultor D	Consultor E
Ano de graduação	2000	2008	2011	2012	2013
Tempo de atuação	12 anos	1 ano	7 anos	2,5 anos	1 ano e 5 meses
Tipo de consultoria prestada	Consultor autônomo.	Consultor autônomo.	Empresa própria durante 4 anos e atualmente consultor autônomo.	Funcionário de Empresa. Trabalha com consultoria para Focus Group.	Funcionário de Empresa (Consultor interno).
Trabalha	Não,	Não,	Não,	Sim.	Sim.

apenas como consultor?	concomitante com outras funções.	concomitante com outras funções.	concomitante com outras funções.		
Porque a escolha pela consultoria?	Contatos	Convite/ Solicitação	Oportunidade do campo	Oportunidade; Paixão pela consultoria; prazer de trabalhar com pessoas; gosto pelas áreas de empreendedorismo, planejamento estratégico e marketing	Permite ver e atuar na organização como um todo; atuação multidisciplinar; possibilidade de aprendizagem contínua; novos conhecimentos e renovação a cada projeto
Características pessoais que influenciam nessa área	Conhecimento da Organização como um todo	Ética e impessoalidade	Interesse em trabalhar em projetos (com início e fim); Busca por novos desafios	Facilidade de relacionamento interpessoal e boa comunicação; Paciência para ouvir, atenção nos detalhes	Busca por novos conhecimentos, a vivência do aprender e ensinar. Capacidade generalista e multidisciplinar
Ramos de atuação e tipos de projetos de consultoria	Redação comercial para empresas	Redação comercial para empresas	Diferentes contratos de consultoria (aproximadamente 40)	Diversos segmentos, com aproximadamente 80 empresas	Gestão; estratégia; desdobramento de metas; gerenciamento de rotinas e cultura organizacional.
Quando foi o início da carreira como consultor?	Depois da Graduação	Depois da Graduação	Durante a graduação	Depois da graduação, mas com conhecimento anterior por meio do estágio	Durante a realização de Mestrado em Administração
Qual a contribuição do Curso de Secretariado para essa carreira?	A grade curricular permite ao profissional obter uma ampla visão dos processos organizacionais	Contribuiu muito, pois as disciplinas abordam a importância da comunicação organizacional eficiente e da redação escrita	Foi fundamental para o interesse nessa área, em razão da multidisciplinaridade e foco no mercado	O curso foi fundamental para a realização de um bom trabalho	Capacidade de planejamento e organização; conhecimento de atividades de rotina; trabalho em equipe; posicionamento com o público
Quais foram os desafios enfrentados durante a carreira?	Entender o perfil da empresa para preparar atividades adequadas à	Não conseguiu avaliar desafios, por se considerar iniciante no ramo	Falta de reconhecimento profissional, baixa aderência das pessoas ao trabalharem em	Cada empresa possui um histórico próprio, com dificuldades e necessidades específicas,	Resistência das empresas à mudanças; necessidade de ser político para não ferir

	sua cultura; aceitação de mudança por parte de colaboradores; prazo de execução de atividades		novos projetos e falta de profissionalização dos envolvidos no processo	desafiando o consultor a observar estas individualidades	nenhum envolvido; desconhecimento das empresas em relação ao profissional de secretariado executivo
Indicaria esse ramo para outros secretários executivos?	Sim, acredito que a consultoria é um campo bastante promissor ao profissional, principalmente sobre conteúdos relacionados às técnicas secretariais	Sim, é uma área de atuação que vem sendo muito demandada por organizações	Sim, para ter um contato maior com o mercado de trabalho e melhoria na rede de relacionamentos	Sim, é oportunidade para quem se identifica com o ramo	Sim, tenho apreciado muito, pois podemos auxiliar as empresas a se desenvolverem e aprimorarem seus mecanismos de gestão
Saiu da graduação se sentindo preparado para atuar em consultoria?	O curso ajudou bastante, mas procurei complementar por meio de leituras sobre treinamento e dinâmicas de grupo	Nesse quesito o secretariado foi suficiente.	Não, porém não fiz nenhuma formação específica, aprendi mesmo na prática do mercado	Não, obtive diversos conhecimentos, porém realizei treinamentos específicos oferecidos pela empresa, além de uma especialização	Não. Embora o curso tenha foco nas atividades da carreira administrativa. Para melhorar minha capacidade de análise, fiz um mestrado em administração
Recebeu retorno/feedback das consultorias prestadas?	Houve retorno quanto aos resultados imediatos	Sim. Fizemos avaliações com os próprios participantes, tendo feedback positivo, além de termos recebido um retorno das organizações	Praticamente todas as consultorias de projetos foram implantadas, tendo um feedback positivo de todos os envolvidos no projeto	Sim. Em conversa com os empresários, sempre relatam verbalmente o quanto foram importantes as ações realizadas.	Sim, muitas vezes escutamos que o projeto pode mudar a cultura da empresa para melhor e que os funcionários podem começar a ter foco em resultados

Fonte: Resultado da Pesquisa (2015).

O Quadro 1 demonstra as principais características do secretário executivo enquanto consultor, sendo possível identificar que a escolha pela consultoria se deu principalmente por oportunidade no campo. No entanto, fica claro, conforme o consultor D “a paixão pela consultoria é vinculada ao prazer de trabalhar com pessoas”. Verifica-se, dessa maneira, que para



este profissional, as motivações pessoais proporcionam um forte vínculo com a carreira, manifestando-se principalmente no caso deste interlocutor.

Analisando as características dos entrevistados, as quais eles apresentaram como essenciais para a carreira de consultor secretarial, percebe-se: dedicação e conhecimento da organização como um todo; ética e impessoalidade; interesse em trabalhar com projetos (com início e fim) e sempre estar em busca de novos desafios; facilidade de relacionamento interpessoal, boa comunicação, gosto pelas áreas de empreendedorismo, planejamento estratégico e marketing, capacidade generalista, com execução multidisciplinar. São, em sua maioria, características de cunho secretarial, instigadas pela graduação. Tal argumento, inclusive, está presente na fala de um dos entrevistados:

Acredito que pequenos detalhes da formação é que me diferenciam hoje em dia. Em questão de disciplinas, penso na capacidade de planejamento e organização. Conhecimento de atividades da rotina de administração (elaboração de atas, controle de reuniões). São esses detalhes que os profissionais julgam ser inerente à atuação na carreira de administração, mas poucos têm familiaridade e conhecimento. Além disso, disciplinas práticas como a organização de eventos, trouxeram aprendizados de lidar com equipe, posicionamento com o público (...) (ENTREVISTADO E).

Dessa forma, o consultor exprime que o seu perfil decorre do curso de Secretariado Executivo, o qual trouxe diferenciais para a sua carreira. O entrevistado, contudo, destaca que deveria haver maior exploração de algumas disciplinas, tais como: Consultoria, Planejamento e Estatística. Tal depoimento está em conformidade com pesquisa realizada por Schmitz, Battisti e Santos (2015), a qual analisou a consultoria como uma disciplina de cursos de secretariado de todo o Brasil, percebendo que o enfoque ainda é demasiadamente baixo nesse aspecto.

Quanto aos ramos de atuação e tipos de projetos de consultoria citados pelos entrevistados, há um leque de possibilidades, entre eles: gestão de eventos, cerimonial e protocolo, comunicação empresarial e redação, gestão de recursos humanos, postura profissional e atendimento, planejamento financeiro pessoal, motivação e satisfação, políticas públicas de saúde, promoção a saúde e prevenção a doenças no trabalho, qualidade de vida no trabalho, formulação estratégica, desdobramento de metas, gerenciamento de rotinas, mapeamento de competências, diagnóstico de cultura organizacional.

Estes temas, por sua vez são praticados nos mais variados setores econômicos: gastronomia, hospedagem, mecânicas automotivas, comércio varejista, construção, indústria madeireira, beneficiamento de grãos, recursos humanos, segurança do trabalho, instituições de ensino, instituições de saúde, entre outros. Percebe-se que são realizadas consultorias, desde setores básicos até os mais emergentes, o que indica que os profissionais contribuem para o desempenho de diferentes organizações e setores.

Constata-se ainda que a consultoria secretarial com que atua o entrevistado D é diferenciada dos demais: trata-se de uma consultoria grupal, que trabalha com diversos segmentos ao mesmo tempo, tais como os citados acima. Os grupos de foco reúnem diferentes empresários para: “tratar de questões como problemas em comum, questões relacionadas também com a melhoria do setor, investimentos, por exemplo, a questão de legislação, se tem algum



problema (...) formar parcerias, essa é a forma deles de trabalhar, e o consultor é um intermediador” (ENTREVISTADO D).

Nesse sentido, foi possível perceber formas de atuação diferentes entre os cinco interlocutores, assim como distintos níveis de intensidade na execução deste trabalho, o que pode ser explicado por não ser a atuação principal da maioria. Outro ponto a ser observado é a questão de que apesar de serem formados no mesmo curso e na mesma instituição, atuam de forma particular. Nesse contexto, o curso de Secretariado Executivo foi um norteador, tendo encaminhado os profissionais para diversas áreas, contribuindo assim para o crescimento profissional destes, ao mesmo tempo em que levam "as empresas para o desconhecido, afinal, se fosse um caminho conhecido elas iriam sozinhas" (ENTREVISTADO E).

Com relação à continuidade da formação desses profissionais, percebe-se que apenas o consultor D (um dos que seguem apenas a carreira de consultor) buscou formação específica em consultoria, enquanto os demais utilizaram de pesquisa e prática de mercado. Porém, é importante ressaltar que os cinco profissionais entrevistados não estão estagnados quanto ao quesito de atualização. Alguns cursam mestrado e doutorado, contribuindo para a prestação de consultoria secretarial, por meio de uma preparação diferenciada, uma vez que é evidente a necessidade de especialização e aprimoramento, como foi percebido também na pesquisa realizada pelo Portal Consultores (2012), citada anteriormente.

Como confirmado pelo Portal Consultores (2012), a atuação em consultoria é influenciada diretamente pela situação econômica do país – considerando desde os quesitos tipo de consultoria e quantidade de consultorias, até salário –. Da mesma forma, a consultoria secretarial contribui para com o desenvolvimento econômico, uma vez que proporciona mudanças na *performance* de organizações e empresas, nos mais variados setores e projetos. Nesse contexto, vale mencionar a fala do Entrevistado E ao ser questionado sobre sua atuação para o desenvolvimento econômico: "Com certeza. Ajudamos a melhorar o faturamento e perenidade das empresas. Empresas melhores constroem uma sociedade melhor". O mesmo ainda complementa:

Somente atuei em poucos projetos, no entanto, tenho apreciado muito a minha atuação e como podemos auxiliar as empresas a se desenvolverem e aprimorarem seus mecanismos de gestão. Na minha atuação, é interessante como não atuamos com fórmulas mágicas ou complexas, mas sim auxiliar a empresa de forma simples a atingir o seu grande sonho. Acredito que isso é o que motiva o consultor e também tem forte impacto no desenvolvimento econômico, dado que isso é reflexo de empresas com boa gestão e bons resultados (ENTREVISTADO E).

O entrevistado B inclusive assegura que “o secretariado, principalmente atuando como assessor/consultor, pode contribuir para melhorias econômicas, sociais, ambientais e pessoais das organizações, por sua vez, essas impactam no desenvolvimento econômico local e regional”. Tem-se ainda, uma terceira exposição, a qual segue:

Considero importante uma vez que, ao cumprir a sua função social e econômica, a consultoria contribui para o crescimento da renda e para o crescimento da economia, uma vez que os serviços prestados são relacionados com atuação e *performance* das empresas ou pessoas físicas. Dessa forma, considero que a minha atuação como



consultor secretarial seja muito importante para o desenvolvimento econômico (ENTREVISTADO C).

Da mesma maneira, a consultoria secretarial para grupos de foco é relevante, considerando que possibilita a várias empresas de um mesmo segmento se organizar e buscar melhorias, tanto para si, quanto para a categoria.

Quanto às tendências para o ramo de consultoria secretarial, percebe-se que esta atuação é promissora frente ao mercado de trabalho e o atual cenário econômico, visto que as necessidades das empresas e a busca por este tipo de serviço vêm aumentando consideravelmente. Tal constatação é destacada pelo Entrevistado B: “As empresas estão investindo cada vez mais em melhorias de processos, redução de custos, aumento de receita, gestão e pessoas para conseguir se manter no mercado”, e o profissional de secretariado possui capacidade para se desenvolver e mostrar seu potencial frente a estas perspectivas.

Considerando essa questão, uma forma de aumentar as oportunidades de mercado para a consultoria secretarial é o maior investimento dos cursos de Secretariado Executivo nas linhas de formação específicas admitidas pelas Diretrizes Curriculares Nacionais, sabendo que a consultoria ainda é pouco abordada pelos cursos de graduação em secretariado, conforme pesquisa realizada anteriormente por Schmitz; Battisti e Santos (2015). Isto permitiria um maior direcionamento do profissional de secretariado como consultor, e um reconhecimento acerca deste perante as empresas, que em geral ainda desconhecem essa forma de atuação, conforme o relato de um dos entrevistados:

Acredito que ainda há muito desconhecimento das empresas em relação ao profissional de secretariado executivo. Em resumo, embora eu veja como profissional os benefícios de ter a formação em Secretariado, isso é desconhecido pela empresa dado a desvalorização da profissão. E no meu caso, como tenho um título acima da graduação, a formação em Secretariado passa ainda mais despercebido pela empresa (ENTREVISTADO E).

Percebe-se, dessa forma, que o curso de secretariado executivo representa um diferencial na atuação dos profissionais que optam por atuar como consultores, porém, ainda poderia haver maior exploração desse campo de atuação nos currículos de formação. Do total de entrevistados, dois mencionaram essa dificuldade, a qual refere-se de modo inerente à graduação em si. Portanto, percebe-se que a consultoria secretarial poderia ser mais disseminada, considerando que, de acordo com os relatos, existem impactos positivos comprovados nas corporações pelas quais estes profissionais atuaram, revelando seu potencial perante o mercado e ainda frente à *performance* das empresas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o intuito de investigar de que forma o profissional de secretariado executivo (com perfil multifuncional) contribuiu para a *performance* das organizações por meio da consultoria secretarial, conclui-se que apesar de ser um ramo relativamente novo, não somente para o mercado, mas inclusive para os cursos de secretariado executivo, a consultoria secretarial pode ser considerada uma carreira promissora e instigante.



A atuação na consultoria secretarial é despertada por uma necessidade das empresas. Esta atuação vem contribuir para a *performance* das instituições perante o atual cenário econômico, propiciando mudanças e melhorias que ocasionam a resolução de problemas de mercado e econômico-financeiros, entre outros. Os projetos realizados junto com as organizações influenciam diretamente em seus resultados, no alcance de objetivos e metas de curto e longo prazo, perceptíveis por meio dos *feedbacks* positivos obtidos pelos consultores.

Percebe-se que as características dos profissionais abordados são essenciais para o desenvolvimento de suas carreiras, as quais foram orientadas e estimuladas pelo curso de Secretariado Executivo, que apresenta uma formação diferenciada neste quesito. Foram evidenciados pontos positivos e negativos, porém a busca constante por novos conhecimentos é essencial para o sucesso na carreira, além de estar preparado para diversas situações, visto que cada empresa possui uma realidade particular, influenciada pela sua cultura, região de atuação e tendências globais.

Por fim, há que se considerar que houve limitações para a realização deste estudo no que se refere ao número de entrevistados, dada a dificuldade de identificação destes profissionais no mercado. Além disso, para pesquisas futuras, a fim de criar uma melhor ligação entre o profissional de secretariado e seu impacto para o desenvolvimento econômico, sugere-se a investigação de uma ferramenta que pudesse medir tal impacto. Isto permitiria evidenciar mais detalhadamente de que forma o profissional de secretariado contribui para o desempenho das organizações e do crescimento econômico em sua região de atuação.

REFERÊNCIAS

ALVES, Vanessa S; MEDEIROS, Loiva M. V. **O sucesso profissional do secretário executivo através do uso de seu potencial criativo e inovador**. Revista do Secretariado Executivo, Passo Fundo, p. 45-58, n. 10, 2014.

BECKER, G; CEOLIN, J. Gestão secretarial: uma nova visão de assessoramento nas organizações. **Secretariado Executivo em Revista**. Passo Fundo, p. 51-61, n. 6, 2010.

BELLMAN, Geoffrey. **The Consultant's Calling**. New York: Jessey – Bass, 1990.

BLOCK, Peter. **Consultoria: o desafio da liberdade**. Tradução Myrtes Suplicy Vieira. São Paulo: Makron, McGraw-Hill, 1991.

BRAGA, Edner. **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. Ano 1. n 1. Agosto/2007. Disponível em: http://www.ebragaconsultoria.profissional.ws/arquivos/perspectivas_administracao_conhecimento_interdisciplinar.pdf >. Acesso em: 08 jun. 2015.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



BRASIL. MEC. **Resolução n. 3, de 23 de Junho de 2005.** Disponível em: <<http://www.portaldosecretariado.com.br>. Acesso em: 08 jun. 2015.

CASE, Thomas A.; CASE, Silvana; FRANCIATTO, Claudir. **Empregabilidade:** de executivo a consultor bem sucedido. São Paulo. Makron Books, 1997.

CROCCO, L; GUTTMANN, E. **Consultoria Empresarial.** 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

GIL, Antonio C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GRION, Laurinda. **A nova secretária:** metacompetente proativa dinâmica. São Paulo: Madras, 2008.

MARASINI, G.; NEUMANN, S. E. O secretário executivo como consultor: foco no atendimento ao cliente. In: ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 2, 2011, Passo Fundo, RS. **Anais...**Passo Fundo, 2011. CD-Rom.

OLIVEIRA, D. P. R. de. **Manual de consultoria empresarial:** conceitos, metodologia, práticas. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

OLIVEIRA, M.; FREITAS, H. M. R. Focus Group - Pesquisa Qualitativa: resgatando a teoria, instrumentalizando o seu planejamento. **Revista de Administração - RAUSP**, São Paulo, v.33, n.3, p.83-91, jul./set. 1998.

PORTAL CONSULTORES. **Um retrato sem retoques.** 2011-2012. Disponível em: <<http://www.consultores.com.br/pesquisa/pesquisa.html>> Acesso em 15 de maio, 2015.

PORTELA, K. C. A; SCHUMACHER, A. J. Ferramentas do secretário executivo: formas, normas e organização. Santa Cruz do Rio Pardo, SP: Viena, 2006.

SCARIOT, T; DURANTE, D. G. **Comércio Internacional:** uma perspectiva profissional ao secretário executivo. In: Secretariado Executivo em Revista, v. 4. Passo Fundo, 2008.

SCHUMACHER, A. J; PORTELA, K. C. A; PEREIRA, S. A. O profissional de secretariado executivo no mercado de consultoria organizacional. In: ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 1, 2010, Toledo., PR. **Anais...**Toledo, 2010. CD-Rom.

SCHMITZ, C. J; BATTISTI, P. S. S; SANTOS, S. R. F. dos. Uma análise da consultoria secretarial como novo nicho de mercado e como disciplina nos cursos de secretariado executivo. In: **Revista de Gestão e Secretariado - Gesec**, São Paulo, v. 6, n. 2, p 19-43, maio-agosto, 2015.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



SEBRAE. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Especialistas em pequenos negócios.** 2015. Disponível em: <[www.sebrae.com.br/portalsebrae/canais adicionais/ conhca_quemsomos](http://www.sebrae.com.br/portalsebrae/canais_adicionais/ conhca_quemsomos)> Acesso em: 24 jul. 2015.

SENA, Andréia; CASTRO, Maria. G. S.; LOPES, Rosaide, R de S. **A ascensão da carreira de profissionais de secretariado executivo a cargos de gestão em Salvador.** 2009. Disponível em: <<http://www.dasecretariado.ufba.br/artigo.htm>> Acesso em 20 de maio, 2015.

SENAC. **Senac na Empresa.** Toledo, 2015. Disponível em: www.pr.senac.br/senac. Acesso em Julho de 2015.

**GT4 – TECNOLOGIA, GESTÃO DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO PARA O
SECRETARIADO**



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



O SECRETÁRIO EXECUTIVO E A ORGANIZAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DE ARQUIVO DIGITAL EM UM AMBIENTE ADMINISTRATIVO EDUCACIONAL UNIVERSITÁRIO

Marcos Machado Schell

Universidade Federal de Santa Catarina, marcos.schell@gmail.com

Cibele Barsalini Martins

Universidade Federal de Santa Catarina, cibele.martins@ufsc.br

Kátia Denise Moreira

Universidade Federal de Santa Catarina, katia.denise@ufsc.br

RESUMO: A teoria da gestão documental contemporânea versa, entre outros elementos, sobre o armazenamento seguro e a acessibilidade dos documentos, nesse sentido, este estudo teve por objetivo propor a reorganização do arquivo digital da Coordenadoria de Trabalho de Curso do Departamento de Ciência da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Para tanto, foi utilizada a abordagem qualitativa. A pesquisa quanto aos objetivos a pesquisa é descritiva e no que se refere à estratégia utilizou-se o estudo de caso. Os dados foram coletados por meio da técnica bibliográfica. A partir da análise dos dados observou-se a importância da gestão documental na gama de atividades secretariais e necessidade de agilidade na recuperação de informações organizacionais. Os resultados da reorganização proporcionaram a redução na ocupação do espaço físico e agilidade tanto na localização das informações solicitadas, como na entrega dos trabalhos pelos alunos, sem deixar de garantir segurança aos documentos em formato digital. De um modo geral os tramites administrativos que envolvem o acesso aos documentos virtuais tiveram uma melhora significativa na localização e recuperação dos arquivos da coordenadoria.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão Documental. Competências Secretariais. Técnicas Arquivísticas.

1 INTRODUÇÃO

A profissão de secretariado evoluiu ao longo do tempo, sobre essa afirmativa, Neves (2010), comenta que o profissional de secretariado passou de um mero executor de tarefas operacionais para assumir novas competências como: assessoria, gestão e liderança dentro das organizações.

Nesse contexto, um dos marcos na área secretarial foi a regulamentação da profissão, com a publicação da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. A partir de então, o papel do secretário começou a mudar significativamente nas organizações. Em outras palavras, a atuação transcendeu o operacional e passou a ter foco nas atividades que envolvem gestão e liderança, incluindo-se assim, em um mercado de trabalho globalizado (MARTINS et al, 2010).

Neiva e D' Elia (2009) comentam, a partir do novo perfil secretarial, que se espera de um profissional de Secretariado Executivo (SE) uma visão global da organização e a capacidade de refletir e de tomar as decisões de forma a pensar no todo (visão sistêmica). Desde então, cada vez mais, o papel do secretário nas organizações tem adquirido importância, seja nas funções rotineiras ou nas que exigem maior grau de conhecimento sistêmico.

Sobre o conhecimento nas atividades secretariais, Barbosa e Durante (2013) explicam que ele abrange, desde a esfera operacional, passa pelo campo tático e segue até o nível



estratégico. O intuito é o de atingir, por meio da comunicação e da disseminação da informação, a interação organizacional.

Para atingir tal propósito, identifica-se que as informações devem estar armazenadas de forma organizada e em um ambiente apropriado. Dessa maneira, Choo (2006), considera que uma organização é refletida pelas suas práticas de gestão da informação, as quais, com base na importância da informação e do conhecimento, tornam-se recurso estratégico de sobrevivência organizacional.

No entanto, para que se tenha êxito, esse trabalho, de armazenamento e organização das informações, deve ser realizado por um profissional capacitado. A partir dessa lógica, sugere-se para assumir tal demanda, além dos arquivistas, o profissional de secretariado executivo, o qual tem competência e está habilitado a garantir a segurança da guarda desses arquivos, conforme apontam Zwirter e Durante (2007).

Pressupondo-se que o profissional de secretariado está apto a assumir o armazenamento e organização de informações organizacionais, esse trabalho trata de uma pesquisa de campo realizada na Coordenadoria de Trabalhos de Curso (TC) do Curso de Administração da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), com o intuito de responder a seguinte questão de pesquisa: como as competências do profissional de Secretariado Executivo podem ser utilizadas na reorganização do arquivo digital da Coordenadoria de Trabalhos de Curso do Departamento da Ciência da Administração da UFSC?

Para responder à questão de pesquisa, o objetivo do estudo foi o de propor a reorganização do arquivo digital da Coordenadoria de Trabalhos de Curso do Departamento da Ciência da Administração da UFSC, utilizando-se para tanto das competências secretariais destinadas a tal fim. Como elementos auxiliares para o alcance da unidade central desse estudo delineou-se os seguintes tópicos: a) descrever as competências do secretário executivo que se relacionam à atividade de arquivamento; b) conhecer as técnicas de arquivamento de documentos virtuais; c) sugerir meios para o armazenamento e acessibilidade da massa documental. Este artigo foi impulsionado pela percepção da falta de gestão documental no ambiente estudo e, consequentemente, pela necessidade de uma reorganização no local, além da importância da matéria para a área secretarial.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 AS COMPETÊNCIAS DO SECRETÁRIO EXECUTIVO NO PROCESSO DE ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTOS

Observa-se que devido a política de processos de gestão e também, a era da informação e das inovações tecnológicas, atualmente, os profissionais de quaisquer áreas são exigidos de uma maneira mais abrangente no que se refere à diversificação das atividades desempenhadas dentro das organizações.

Sob esse aspecto, Bíscoli e Cielo (2004) comentam que o mercado está cada vez mais exigente no que se refere as habilidades do profissional de secretariado, o qual, vale dizer, é diferenciado pela multiplicidade de áreas de conhecimento em que atua e, por isso, precisa estar atento às mudanças e aberto a adquirir conhecimento para acompanhar o avanço tecnológico e as tendências que envolvem todas as partes que compõem a organização (estrutura hierárquica, cultura, relações com o ambiente e dinâmica a que se está inserida).



Vitalis e Andriolo (2009) afirmam que, o secretário, devido à pluralidade das atividades desempenhadas na profissão, deve desenvolver técnicas para ser criativo, ter iniciativa, ser proativo, ou seja, procurar sempre se antecipar aos acontecimentos para que os problemas possam ser solucionados o mais rápido possível com efetividade.

Lembra-se que o secretário deixou de lado a máquina de escrever e passou a utilizar ferramentas como: o computador, o *tablet*, o *notebook*, etc e entende-se, a partir do exposto por Adelino e Silva (2012), que a evolução profissional na área de secretariado se deu, também, a partir dos avanços tecnológicos, que ao longo dos anos com a transmissão ágil de informações, como, por exemplo, o e-mail que agora é enviado imediatamente, elevou a função do profissional de secretariado executivo a um outro patamar na organização.

Contudo, o profissional teve que aperfeiçoar também, suas habilidades linguísticas a fim de que, ao digitar um e-mail, a informação ficasse clara e a mensagem, ao chegar ao destinatário, fosse compreendida/entendida pelo receptor (BRUN, CECHEZ e NEUMANN, 2012). Sobre a evolução nos meios de comunicação e a respeito das ferramentas de apoio às atividades desempenhadas pelo secretário executivo, os autores ainda comentam que o valor da contribuição dos meios de transformação da informação foi crucial para o desenvolvimento das atividades secretariais.

Sobre isso, Medeiros e Hernandez (2010), ressaltam a importância de um texto bem escrito, bem estruturado. Para eles, a escrita é um processo que envolve diversas etapas como coleta de dados e reflexões sobre as informações que se deseja passar. Para os autores, deve-se ter o controle sobre os impulsos, assegurando-se que a informação não saia às pressas e, conseqüentemente, com erros ao ser repassada.

D'Elia (2000), Mazulo e Liendo (2010), pontuam algumas competências relacionadas à gestão da informação que são utilizadas pelo secretário executivo nas organizações, as quais estão descritas no Quadro 1:

Quadro 1: Competências do Secretário Executivo relacionadas à gestão da informação

AUTORES	D'Elia (2000)	Mazulo e Liendo (2010)
COMPETÊNCIAS	Capacidade de realização	Atendimento ao Cliente (presencial, telefônico e online)
	Criatividade e inovação	Redação Oficial e Empresarial
	Compromisso com os resultados	Ferramentas de Tecnologia da Informação
	Pensamento estratégico	Gerenciamento de Banco de Dados e Técnicas de Arquivamento

Fonte: Elaborado pelos autores com base em D'Elia (2000), Mazulo e Liendo (2010)

Verifica-se que as autoras destacam pontos importantes na área profissional, pois enquanto D'Elia (2000) aborda as competências de forma generalizada, as autoras Mazulo e Liendo (2010) exemplificam competências que o profissional da área de secretariado deve ter, no que se refere à gestão documental.

A partir do exposto, considera-se relevante o papel do secretário executivo na gestão dos documentos organizacionais, nesses termos, Garcia e D'Elia (2006), comentam que devido ao profissional trabalhar juntamente com o poder decisório, o controle documental pode ser feito por ele, pois ele está ciente das decisões da organização e, desta forma, possui uma visão globalizada/sistêmica de todos os setores da organização a que pertence.



2.2 BREVES CONSIDERAÇÕES SOBRE A GESTÃO DE DOCUMENTOS

Medeiros e Hernandez (2010) explicam que, o conceito de documentação abrange uma diversidade de técnicas com o objetivo principal de produção, sistematização, distribuição e utilização de documentos. Entretanto, na ótica bibliográfica, documento seria qualquer feito manuscrito ou impresso.

No conceito mais amplo de documentação, os autores discorrem que a arquivística procura ser útil ao máximo no que diz respeito a utilizar meios à facilidade de acesso às informações e conhecimentos, não apenas em alguns setores, mas em todos os ambientes profissionais (MEDEIROS; HERNANDES, 2010). Nessa perspectiva, os autores classificam a documentação quanto à natureza comercial, científica ou oficial, fato que irá depender da organização, da utilização e da finalidade. Classificam ainda, os arquivos como públicos e privados. Sendo que os públicos são documentos produzidos ou recebidos por órgãos governamentais, no âmbito da administração federal, estadual ou municipal. Já os privados, em decorrência de sua especificidade, geram ou recebem documentos de instituições não públicas ou de pessoas físicas.

Em vista do posto, observa-se a importância de uma boa gestão de documentos, sobre isso Bernardes e Delatorre (2008), discorrem que para se obter o controle absoluto dos documentos, deve-se garantir a integração dos protocolos com os arquivos, com o intuito de propiciar à padronização dos procedimentos técnicos, tendo em vista a melhora na gestão documental organizacional.

De acordo com Paes (1997), a finalidade dos arquivos é servir a administração, seja para a consulta de informações do dia a dia, como para posterior conhecimento histórico e que, assim sendo, desempenha sua função que é a de tornar acessíveis as informações do acervo documental. A tabela 1 mostra a classificação de Paes (1997), para arquivos:

Tabela 1: Idades dos Arquivos

Tipo de Arquivo	Descrição
Corrente (Primeira Idade)	Utilizados no dia a dia, supre os objetivos imediatos da organização. Possui valor administrativo.
Intermediário (Segunda Idade)	Oriundos do arquivo corrente, pouco utilizados, aguardam a destinação final.
Permanente (Terceira Idade)	Armazenados em função de seu valor à organização, são guardados em caráter definitivo. Possui valor histórico. Estes são considerados os arquivos propriamente ditos.

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Paes (1997).

A classificação ilustrada na Tabela 1 serve para determinar o tempo que cada documento deve ser arquivado em cada fase, tendo como base para tal ação, a utilização da massa documental gerada pela administração. Para que se possa ter uma efetiva gestão de volume, o trabalho deve ser feito, com fins de facilitar o acesso das informações geradas ao longo do tempo pela organização. (PAES, 1997)

Naturalmente, para que a massa documental possa ter o tratamento adequado e, para que os documentos das organizações tanto públicas quanto privadas fiquem guardados de forma



segura, há entidades governamentais responsáveis pela gestão e guarda. Tais instituições determinam regras que visam o trâmite legal e o tempo estipulado para cada documento, em cada fase da idade documental e seu método de organização/conservação. Esses órgãos são responsáveis pela política de gestão de arquivos. (MORAES; OLIVEIRA, 2015).

Em termos de documentação, o órgão que gerencia a política de arquivos no Brasil é o Conselho Nacional de Arquivos (Conarq), o qual é subordinado ao Ministério da Justiça. O Conarq tem a missão de definir a política nacional de arquivos públicos e privados por meio da orientação normativa sobre a proteção aos documentos de arquivo com ênfase na gestão documental. (CONARQ, 2015)

Há também legislação específica sobre a matéria, como por exemplo: Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados a qual foi delegada ao poder público pelo Decreto nº 4.073, de janeiro de 2002, que consolidou os decretos anteriores Decreto nº 1.173, de 29 de junho de 1994; Decreto nº 1.461, de 25 de abril de 1995; Decreto 2.182, de 20 de março de 1997 e o Decreto nº 2.942 de 18 de janeiro de 1999. Os dispositivos legais apresentados delegam ao Conarq a responsabilidade pela política nacional de arquivos.

Em relação ao método de arquivamento, Moraes e Oliveira (2015) explicam que tal ação parte da necessidade e das condições organizacionais, pois, é para ela que a gestão, ora discutida, terá valia. A respeito do método, o modo como os arquivos estarão dispostos determinará se eles serão localizados por nomenclatura, número ou código. Essa análise deve ser feita com base nas atividades da instituição e de como os documentos são solicitados no arquivo. Os autores dizem ainda que, a partir daí o método principal e os auxiliares de arquivamento poderão ser estabelecidos.

De acordo com Paes (1997) existem duas classes de métodos de arquivamento que são: os básicos e os padronizados. Estes estão inseridos em dois grandes grupos que são o direto e o indireto. Os básicos são: Alfabético, geográfico, numérico, ideográfico ou por assunto, duplex, unitermo ou indexação coordenada, dígito terminal entre outros. Já os padronizados são: variadex, automático, mnemônico, entre outros.

O quadro 2, apresenta a classificação dos métodos de arquivamento, segundo Moraes e Oliveira (2015), que podem ser classificados em: alfabético, geográfico e numérico.

Quadro 2: Classificação dos Métodos de Arquivamento

Métodos de Arquivamentos	Características
Alfabético	Um dos mais utilizados por ser bastante simples. Neste método o elemento principal a ser analisado é o nome de pessoas ou organizações. É um método direto, pois, a pesquisa é feita no próprio documento não havendo necessidade de um índice auxiliar para a devida localização.
Geográfico	Uso do método alfabético, mas o foco está no nome dos estados, municípios ou regiões.
Numérico	Identificado por um código ou um número. Esses números podem ser: simples (atribui-se um número a cada cliente sem a preocupação com a ordem alfabética), cronológicos ou dígito-terminais (deve-se observar a ordem numérica e a data). Há a necessidade de um índice para que se possa localizar os documentos.

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Moraes e Oliveira (2015)



Tendo em vista os métodos de arquivamento, sabe-se que cada organização possui peculiaridades e, dessa forma, estes devem servi-la de forma apropriada para que a gestão documental a auxilie na obtenção das informações de forma ágil, no momento em que estas forem solicitadas.

Vale comentar ainda, sobre o gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED), que segundo Moraes e Oliveira (2015) trata-se de um conceito muito utilizado quando o assunto é gestão de documentos. Atualmente, na era digital, a facilidade de acesso e localização dos arquivos nesse formato é mais efetiva, fato que gera agilidade nos processos e facilidade na localização das informações. Em outras palavras, a busca pelo material documental necessário, acontece no momento exato em que se necessita a informação.

Segundo, Silva et al. (2015) no artigo *GED: Gerenciamento Eletrônico de Documentos: a tecnologia que está mudando o mundo*, a ferramenta é classificada como um sistema pelo qual se converte as informações em voz, texto ou imagem em formato digital. Funciona por meio de *hardwares* e *softwares* próprios, os quais fazem a captação, o armazenamento, a localização e a gestão das versões digitais das informações.

Ainda, conforme os autores, o GED aumenta a produção, a qualidade e a agilidade nos trâmites processuais com melhora na transmissão da informação e no armazenamento de documentos digitais e eletrônicos em mídias de alta capacidade com segurança e eficiência. Vitalis e Andriolo (2009) argumentam que se pode notar diversas vantagens na utilização do GED como: segurança do acervo, redução dos custos tanto do espaço utilizado como do custo com cópias e com pessoal; facilidade na localização de documentos; proteção contra perda de documentos; manutenção dos "originais"; menor custo na distribuição; múltipla indexação; padronização dos processos e na localização e na facilidade de acesso por múltiplos usuários ao mesmo tempo.

Para Paes (1997), no atual contexto das organizações, é preciso sempre preocupar-se com o uso das tecnologias em prol da agilidade e eficiência no acesso as informações organizacionais, visto que essa facilidade trará mais competitividade e garantia de mercado frente aos desafios da globalização. Tal colocação embasa o desenvolvido nesse estudo, ou seja, buscou-se associar a tecnologia como elemento de promoção da efetividade em um ambiente específico.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para o alcance dos objetivos propostos, nessa pesquisa foram utilizados um conjunto de procedimentos metodológicos. Assim sendo, quanto à abordagem a pesquisa foi qualitativa. Segundo Gil (1993) nesse tipo de tratamento não há preocupação em relação aos números e sim de como ela será compreendida entre as pessoas. Os pesquisadores que usam desse método procuram explicar o porquê das coisas, com foco no que precisa ser feito sem a identificação dos valores, sem uso de números para representar os dados.

No que se refere aos objetivos o estudo é descritivo, que segundo Gil (1993) significa realizara análise, registro e interpretação dos fatos do mundo físico sem a interferência do pesquisador, visa à identificação, registro e análise das características, fatores ou variáveis que se relacionam com o fenômeno ou processo.



Em relação à estratégia utilizou-se o estudo de caso, que caracteriza-se pelo interesse em casos individuais (apenas uma unidade, um indivíduo) e não pelos métodos que são investigados, os quais podem ser tanto qualitativos como quantitativos. O estudo de caso precisa estar bem delimitado a fim de garantir a cientificidade e confiabilidade. De acordo com Yin (2015), não é possível generalizar os resultados para outras organizações ou departamentos. No que se refere às técnicas empregou-se a bibliográfica, que segundo Gil (1993) é elaborada a partir de material já publicado como livros, artigos e materiais disponibilizados na *web*.

O estudo foi realizado no período de 20/08/2015 a 26/11/2015 e teve como foco os arquivos digitais da Coordenadoria de Trabalho de Curso, do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, que possui documentos desde o primeiro semestre do ano de 1997, destes, os digitais, estão datados até 2011.2, armazenados de forma organizada, em CDs, mas não em “nuvem”. A partir de 2011.2, os arquivos virtuais estavam armazenados de forma desordenada.

A observação da falta de ordem motivou a realização desta pesquisa que propõe melhorias no sistema de organização dos documentos com base nas competências do SE, que de acordo com D'Elia (2000) são: pensamento estratégico; capacidade de realização; criatividade e inovação e, conforme Mazulo e Liendo (2010) são: as técnicas de arquivamento; utilização das ferramentas de tecnologia da informação, etc.

Tendo como base tais categorias foi realizada a coleta de dados a partir da demanda documental da coordenadoria e fez-se a análise de qual plataforma seria a mais indicada para armazenamento. Nesse caso optou-se pelo *Google Drive*, pois é uma ferramenta gratuita e possui capacidade de armazenamento maior que o *Dropbox* (utilizada até então).

Assim, realizou-se a reorganização do arquivo digital na nova plataforma para, a partir daí, copiar o material que estava guardado em CD e armazená-lo na nuvem, juntamente, com os outros documentos que estavam disponibilizados no *Dropbox*. Os documentos foram organizados de maneira a permitir que se conhecesse, por meio digital, a quantidade de TCs, existentes no ambiente em estudo e ainda, separá-los por ano e semestre, desde 1997 até o ano de 2015. Utilizou-se para a organização dos arquivos o método alfabético direto, no qual a pesquisa é feita no próprio documento, não havendo a necessidade de um índice auxiliar para a localização. Fez-se uso também, do método numérico cronológico, cuja ordem seguida é por semestres.

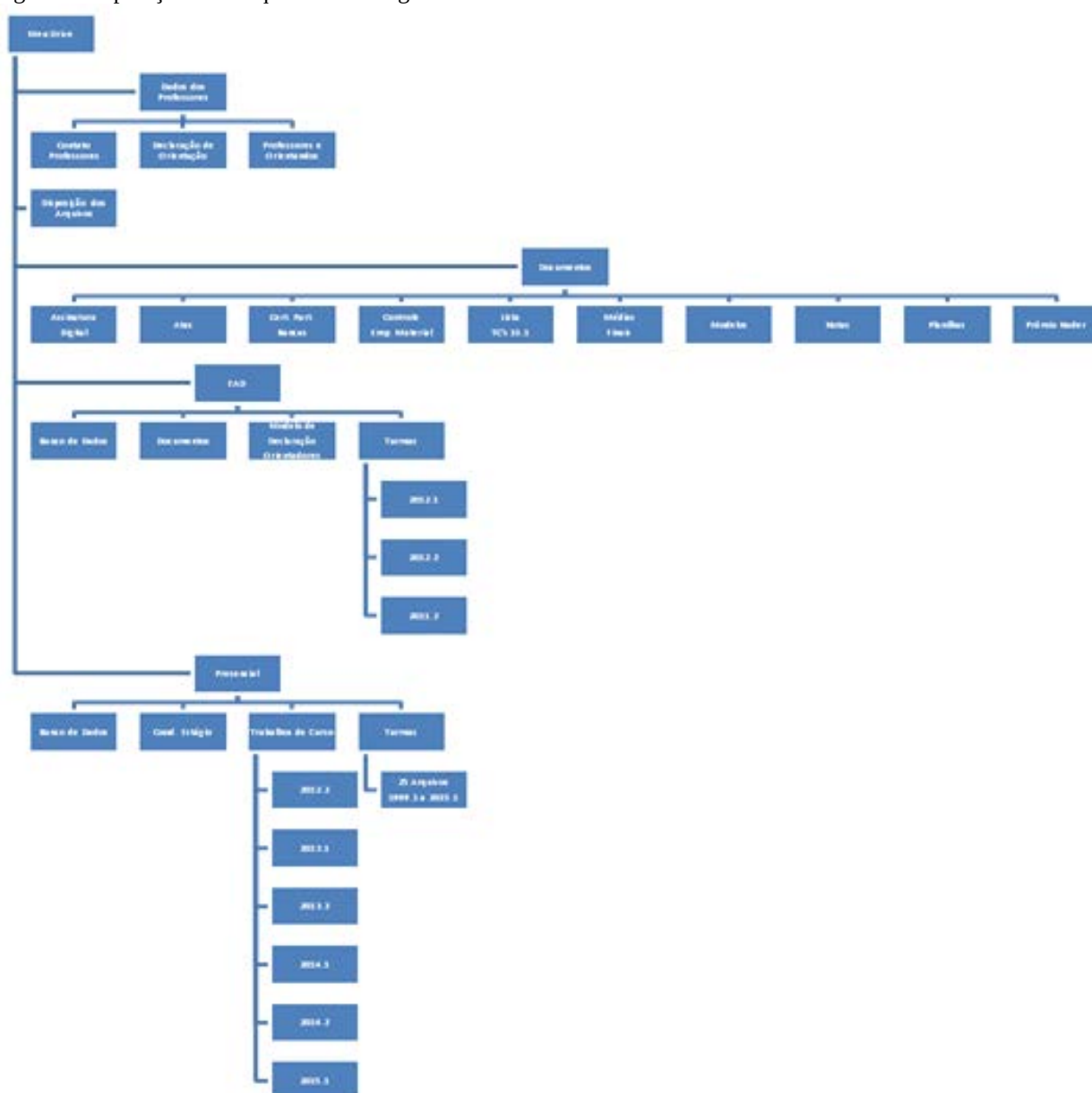
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A fim de se obter a efetividade na reorganização do arquivo digital da Coordenadoria em estudo, houve um prévio planejamento. Primeiramente, constatou-se que deveria ser criada uma nova forma de envio dos TCs, diferente da usada até o momento - entrega pessoal dos arquivos (material impresso e CD) - para que, dessa forma, a gama de material físico fosse reduzida, não sendo afetada a segurança no armazenamento dos documentos. A partir de então, notou-se que não se poderia continuar usando a plataforma em nuvem *Dropbox*, pois o espaço de armazenamento era reduzido, comparado à demanda necessária para o armazenamento de toda a massa documental.

Dessa maneira, realizou-se uma pesquisa e, chegou-se a conclusão de que das ferramentas gratuitas disponíveis atualmente, a mais adequada, era a plataforma do *Google Drive*, devido à disponibilidade de maior espaço para o armazenamento do material. No anterior (*Dropbox*) o espaço disponível era de apenas 2 GB e o atual (*Google drive*) é de 15 GB.

Assim, tudo que é referente aos TC, como, por exemplo: atas, certificados de participação nas bancas, médias finais dos alunos, ficha de inscrição do prêmio Nader, bem como todo o material relativo à orientação de cada professor, que estava armazenado na nuvem no *Dropbox*, foram disponibilizados em outra plataforma e armazenados em pastas já destinadas a esses documentos no ambiente virtual. Além disso, para garantir a segurança do material, foi e será feito o armazenamento em um único CD, para que esses documentos não se percam e, em caso de algum problema na plataforma, estejam disponíveis para um possível *backup*. A Figura 1, ilustra o modelo criado:

Figura1: Disposição dos Arquivos no Google Drive



Fonte: Elaborado pelos Autores (2015)



De acordo com o disposto na Figura 1, procurou-se desenvolver uma melhor estrutura para a disponibilização do material. Nesse sentido, criaram-se cinco pastas iniciais- assuntos principais do arquivo. O intuito era o de facilitar a busca e evitar o número desnecessário de pastas na parte inicial da plataforma. Da preocupação em facilitar a localização dos arquivos na nuvem, criou-se uma pasta chamada "Disposição dos Arquivos", que mostra como os arquivos estão organizados, e também, a localização de cada pasta dos principais assuntos do sistema, uma espécie de índice digital que objetiva facilitar e agilizar a busca por documentos da plataforma.

A fim de que o processo ocorra de forma organizada, todo material que está disponibilizado nessa nova plataforma foi organizado conforme as regras arquivísticas, ou seja, conforme a classificação de cada documento, seguindo uma ordem alfabética (nomes dos alunos) e numérica (respectivo ano e semestre). Utilizou-se para a organização dos arquivos o método alfabético direto no qual a pesquisa é feita no próprio documento, não havendo a necessidade de um índice auxiliar para a localização. Fez-se uso também, do método numérico cronológico o qual segue a ordem dos semestres.

Após a organização estrutural, os acadêmicos deverão encaminhar qualquer documento, inclusive o trabalho final (TC) via email e a coordenação irá armazená-los, conforme já descrito. Vale comentar, que havia na Coordenadoria um total de 314 trabalhos em CD, desde o segundo semestre de 2012 até o primeiro de 2015 e esse material foi gravado em dois CDs, fato que possibilitou a liberação significativa de espaço físico no ambiente. Destaca-se que onde havia 314 CDs, agora existem apenas dois. Ressalta-se que foram tomados os devidos cuidados com a segurança dessa documentação. Observa-se que com a diminuição do material físico, os documentos estão mais organizados e, conseqüentemente, a localização de material solicitado será mais ágil, demandando menos tempo nas buscas.

Os novos procedimentos foram disponibilizados em um manual, que os explica detalhadamente, indicando, inclusive, que a partir do primeiro semestre de 2016, o envio dos TCs será realizado pelo novo email da coordenadoria, agilizando assim, os processos de armazenamento e acesso aos documentos. A ação teve como finalidade evitar o acúmulo desnecessário de material, visto que, tal fato gera desorganização, extravio e dificuldade de localização dos documentos em questão.

A prática descrita baseia-se naquilo que propõe Moraes e Oliveira (2015) sobre a iniciativa de organização de um arquivo, qual seja: pela necessidade da organização documental; pela dificuldade de localização dos documentos; ou pelo extravio devido à falta de controle.

Ao final do processo, acredita-se que o trabalho realizado, ou seja, a reorganização do arquivo digital da Coordenadoria de TCs, conduzido de forma alinhada à teoria, facilitou a sua implementação, além de acrescentar valores necessários para a massa documental armazenada, uma vez que a preservação dela é elemento fundamental para o desenvolvimento das pesquisas científicas na área da administração.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento desta pesquisa permitiu analisar o processo de gestão documental, bem como, compreender as tendências tecnológicas referentes à estruturação de um arquivo digital e avaliar o processo sistêmico global frente a essa era tecnológica. Desta forma, pode-se compreender a visão holística organizacional e usá-la em prol dela mesma.



Nesse sentido, acredita-se que esse para ressaltar a importância do armazenamento de informações e como essas ferramentas tecnológicas podem auxiliar o profissional de SE em suas atividades de guarda de arquivos virtuais.

O trabalho realizado na Coordenadoria de TCs proporcionou, em específico, uma melhora na disposição e organização do arquivo digital. Acredita-se que a nova disposição, trouxe diversos benefícios, como, por exemplo: agilidade no acesso e na busca de informações do arquivo, economia do tempo de procura dos mesmos, agilidade na busca de documentos, assim como, conservação da massa documental que serve para garantir a história, por meio dos documentos do departamento de administração, ao longo do tempo. Alcançou-se assim, o objetivo desse estudo que era o de reorganizar, a partir das competências secretariais, o arquivo digital da Coordenadoria de Trabalhos de Curso do Departamento da Ciência da Administração da UFSC.

A realização de todo o trabalho descrito, promovida por um profissional de secretariado executivo, ressalta a multidisciplinaridade desse profissional, bem como a pró-atividade, elementos característicos da profissão secretarial contemporânea. As competências secretarias para atuação na área de arquivística também são ressaltadas, sem, contudo, menosprezar a formação do profissional arquivista, pessoa capacitada para tal função.

Por fim, lembra-se que esta pesquisa trata de um estudo de caso e, sendo assim, apresenta limitações no que se refere à generalização. Devido à demanda documental nas empresas, seja física ou digital, sugere-se o desenvolvimento de outros estudos na área, a fim de que se mantenha a atualização naquilo que se refere ao arquivamento de documentos e as inovações tecnológicas nesse campo.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, Sheila Mara Costa; DURANTE, Daniela Giaretta. **Secretariado Executivo e Empreendedorismo: Realidade ou Utopia?**. Revista de Gestão e Secretariado, v. 4, n. 1, p. 56-74, 2013. Disponível em: <http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/viewFile/143/pdf_1>. Acesso em: 17 set. 2015.

BERNARDES, Ieda Pimenta; DELATORRE, Hilda. **Gestão documental aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008. Disponível em: <<http://amormino.com.br/livros/00000000-gestao-documental-aplicada.pdf>>. Acesso em: 25 ago. 2015.

BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso; CIELO, Ivanete Daga. Gestão organizacional e papel do secretário executivo. **Revista Expectativa**, p. 11-19, 2004. Disponível em: <<http://www2.unifap.br/executivo/files/2013/06/10-Gest%C3%A3o-secretarial-e-o-papel-do-secretario-executivo.pdf>>. Acesso em: 14 nov. 2015.

BRASIL. Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. **Lei nº 7.377, de 30 de Setembro de 1985**. Brasília, DF. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377consol.htm>. Acesso em: 14 set. 2015.



_____. **Lei No 8159, de 09 de janeiro de 1991.** Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, v.29, n.6, p. 455, jan. 1991, Seção I.

_____. **Decreto nº 1.173, de 29 de junho de 1994.** Dispõe sobre a competência, organização e funcionamento do Conselho Nacional de Arquivos (Conarq) e do Sistema Nacional de Arquivos (Sinar) e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 30 jun. 1994. Disponível em:< <http://www2.planalto.gov.br/>> . Acesso em: 15 set. 2015.

_____. **Decreto nº 1.461, de 25 de abril de 1995.** Altera os arts. 3º e 7º do Decreto nº 1.173, de 29 de junho de 1994, que dispõe sobre a competência, organização e funcionamento do Conselho Nacional de Arquivos (Conarq) e do Sistema Nacional de Arquivos (Sinar). Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 25 abr. 1995. Disponível em:< <http://www2.planalto.gov.br/>> . Acesso em: 15 set. 2015.

_____. **Decreto nº 2.182, de 20 de março de 1997.** Estabelece normas para a transferência e o recolhimento de acervos arquivísticos públicos federais para o Arquivo Nacional. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 20 mar. 1997. Disponível em:< <http://www2.planalto.gov.br/>> . Acesso em: 15 set. 2015.

_____. **Decreto nº 2.942, de 18 de janeiro de 1999.** Regulamenta os arts. 7º, 11 e 16 da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, DF, 18 de janeiro de 1999. Disponível em:< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D2942impressao.htm>. Acesso em: 15 set. 2015.

_____. **Decreto nº 4.073, de 3 de janeiro de 2002.** Regulamenta a Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 4 jan. 2002. Disponível em:< <http://www2.planalto.gov.br/>> . Acesso em: 15 set. 2015.

BRUN, Adriana. CECHET, Graziela. NEUMANN, Susana. **Gestão empresarial: a evolução das funções do profissional de secretariado e a efetividade da inteligência emocional nos processos de trabalho.** Revista do Secretariado Executivo: Passo fundo. P. 36-51, n. 8. 2012. Disponível em:< <http://www.upf.edu.br/seer/index.php/ser/article/view/3024/2030>>. Acesso em 12 set. 2015.

CHOO, C. Wei; ROCHA, Eliana. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar conhecimento, construir conhecimento e tomar decisões.** São Paulo: SENAC, p. 27-61, 2006.

Conselho Nacional de Arquivos. (CONARQ). Disponível em:<<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm>>. Acesso em: 19 out. 2015.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



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

GARCIA, Edméa; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **Secretária executiva**. IOB Thomson, 2006.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1993.

MACHADO, Helena Corrêa; CAMARGO, Ana Maria de Almeida. **Como implantar arquivos públicos municipais**. Arquivo do Estado, 1999.

MARTINS, Cibele Barsalini et al. **A formação do profissional em secretariado executivo no mercado de trabalho globalizado**. Revista de Gestão e Secretariado, v. 1, n. 1, p. 69-89, 2010. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/4#.VfivsBFViko>>. Acesso em: 13 set. 2015.

MAZULO, Roseli; LIENDO, Sandra. **Secretária: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira**. São Paulo: Senac, 2010.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sônia. **Manual da Secretária**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MORAES, Paulo Eduardo Sobreira; OLIVEIRA, Vanderleia Stece de. **Gestão da Informação e Arquivística no Contexto Secretarial**. Curitiba: Intersaberes, 2015.

NEVES, Maria da Conceição de Oliveira. **Introdução ao Secretariado Executivo**. tmaisoito, 2010.

NEIVA, E. G.; D'ELIA, M. E. S. **As novas competências do profissional de secretariado**. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. FGV Editora, 1997.

SILVA, Danielle Pereira da et al. **GED: gerenciamento eletrônico de documentos a tecnologia que está mudando o mundo**. Disponível em: <http://www.iterasolucoes.com.br/Site/images/stories/Itera/SalaLeitura/ged_gerenciamento_eletronico_de_documentos.pdf>. Acesso em 02 nov. 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Estrutura UFSC**. Florianópolis, 2015. Disponível em: <<http://estrutura.ufsc.br/>>. Acesso em: 30 set. 2015.

VITALIS, Luiza Wioppiold; ANDRIOLO, Leonardo José. **GESTÃO DOCUMENTAL: aplicação da Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) 12**. Secretariado Executivo em Revist@ N°5/2009 ISSN 1809-2802, p. 85, 2009. Disponível em: <



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



http://ftp.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/1280425731.pdf#page=85>. Acesso em: 11 set. 2015.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso-: Planejamento e Métodos**. Bookman editora, 2015. Disponível em:< <https://books.google.com.br/books?id=EtOyBQAAQBAJ&lpg=PR1&ots=-j8nnqF0xy&dq=YIN%2C%20Robert%20K.%20Estudo%20de%20caso%3A%20planejamento%20e%20m%C3%A9todos.%202.%20ed.%20Porto%20Alegre%3A%20Bookman%2C%202001.&lr&hl=pt-BR&pg=PR1#v=onepage&q&f=false>>. Acesso em: 26 nov. 2015.

ZWIRTES, Cristiane Lessa; DURANTE, Daniela Giareta. **Gestão Documental: A Atuação do Secretário Executivo**. Secretariado Executivo em Revist@, Passo Fundo, v. 3, p. 1-11, jan. 2007.

**GT5 – FORMAÇÃO PROFISSIONAL, ENSINO E APRENDIZAGEM EM
SECRETARIADO**



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



VESTINDO UMA IDENTIDADE: A INDUMENTÁRIA NA FORMAÇÃO DO SECRETÁRIO

Rosimeri Ferraz Sabino

UFS, rf.sabino@gmail.com

John Cristofer Sloboda

Uninter, sloboda.psy@gmail.com

Ubirajara Gerardin Júnior

UNESP, ubirajara.gerardin@terra.com.br

RESUMO: O objetivo deste trabalho foi verificar como a indumentária é abordada nos discursos da educação formal e não-formal dos secretários, no período de 1965 a 2015, em cursos técnicos e obras literárias para o Secretariado. Buscou-se compreender os valores e significados promovidos pela educação à indumentária dos secretários, analisando o seu papel na composição do processo identitário da profissão. Considerando que a indumentária implica percepções sócio-culturais sobre uma atividade, adotou-se a abordagem qualitativa, sob a perspectiva da História Cultural e História da Educação, associando-se os princípios da análise do discurso como procedimento metodológico. As conclusões indicam a definição de um ideal para a indumentária, construído a partir de atributos relacionados ao gênero feminino. O código para o vestir é, então, reproduzido historicamente nos discursos educacionais como elemento identitário de uma profissão feminina.

PALAVRAS-CHAVE: Educação. Indumentária. Secretariado.

1 INTRODUÇÃO

A indumentária, como instrumento de expressão cultural e simbólica, compõe a comunicação não verbal sobre o indivíduo, sobre o tempo e espaço de suas interações, bem como sobre o grupo social a que pertence. Como elemento de distinção, a vestimenta une-se aos elementos identitários de uma ocupação, alcançando os discursos no âmbito educacional como espaço de construção do perfil profissional do indivíduo. Em se tratando do aprendizado para um ofício, os saberes necessários, os comportamentos desejados e a conexão entre eles podem ser promovidos tanto pela educação formal, por meio de cursos, como pela não-formal, por meio de obras literárias voltadas para as práticas da atividade.

No ensino de uma ocupação, o papel e as expectativas sociais sobre ela embutem-se como aspectos que a distinguirá entre as demais atividades, delineando o campo profissional. Entre tais aspectos, as roupas, que há muito deixaram a mera função de proteção do corpo, passando a transmitir uma mensagem sobre a classe social a qual o indivíduo está associado, integram a imagem e o *status* que se pretende atribuir a uma profissão. Observa-se, então, que a indumentária compõe a cultura profissional, implicando percepções sócio-culturais sobre uma atividade. Na construção de tal cultura, os trajes como linguagem indumentária formam um código de vestimenta a ser aprendido para o ingresso no círculo profissional (BARTHES, 1964; ECO et al, 1975).



Nesse contexto, investigou-se a profissão de secretário com o objetivo de verificar como a indumentária é abordada nos discursos da educação formal e não-formal dos secretários, no período de 1965 a 2015, em cursos técnicos e obras literárias para o Secretariado. O marco temporal foi definido a partir de momentos entendidos como representativos para a profissão, sendo a data inicial o ano em que foi criada a primeira agremiação brasileira de secretárias, sob o título de Clube das Secretárias, sediada no Rio de Janeiro (FIGUEIREDO, 1987) e a final, o ano em que ocorreu a audiência na Câmara dos Deputados, em Brasília, para debate sobre o projeto de criação dos Conselhos Federal e Regionais de Secretariado (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2015).

Sob a perspectiva da História Cultural e História da Educação (CASTANHO, 2010; BURKE, 2005; HALL, 1997, 2005; BOURDIEU, 1989, 2005; CHARTIER, 1988), buscou-se compreender os valores e significados promovidos pela educação à indumentária dos secretários, analisando o seu papel na composição do processo identitário da profissão. Dessa forma, a pesquisa classifica-se como exploratória e descritiva sobre a educação para o Secretariado, constituindo um estudo de caso sob abordagem qualitativa. Como fonte sobre a educação não-formal adotou-se uma obra literária para o Secretariado publicada em cada década do marco temporal. Contemplando a educação formal, foram analisados vídeos-aulas do curso Técnico em Secretariado de instituição privada e pública, disponibilizados no site You Tube no período investigado.

A partir desta introdução, apresentam-se os referenciais que embasaram o estudo para a compreensão sobre a questão proposta, prosseguindo para a exposição dos procedimentos metodológicos e dos resultados. Neles se constata a definição de um ideal para a indumentária, construído a partir de atributos relacionados ao gênero feminino. O código para o vestir é, assim, reproduzido historicamente nos discursos educacionais como elemento identitário de uma profissão feminina.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A comunicabilidade do vestuário, presente nos estudos semióticos, promove informações capazes de caracterizar um indivíduo, uma cultura ou sociedade diante de seu tempo. A vestimenta compõe imagens e representações que implicam sobre a construção da identidade social, denotando a integração do sujeito a determinados grupos ou classes. No âmbito profissional, a indumentária atua como uma linguagem para a associação de peças sob regras, as quais visam sustentar valores e símbolos para uma atividade, diferenciando-as entre as demais (BARTHES, 1964, 2005; ECO et al, 1975). Dessa forma, ao se tornar elemento identitário de um grupo profissional, o vestuário é envolvido pelos discursos educacionais que preparam o indivíduo para o trabalho.

As orientações, por meio de uma educação formal ou não-formal, para o desenvolvimento de uma atividade profissional revestem-se da consciência do mestre sobre os conhecimentos a serem selecionados e organizados para o ensino. No entanto, o julgamento nesse processo não emerge sem os pensamentos e significados atribuídos à própria atividade a ser ensinada. Assim, a atuação do mestre é também elemento da construção da cultura da profissão, pois atribui sentidos e representações que influenciam a percepção do aprendiz. A atividade e sua



função social, o grupo e a imagem pretendida a ele são saberes a serem aprendidos para um constructo do universo profissional. E no âmbito de suas atividades, o indivíduo reproduzirá o ideal identitário cunhado na aprendizagem. Observa-se, portanto, que as lições para o “fazer” de uma profissão surgem como líquen da associação entre os discursos formativos e as relações sociais que a envolvem. Nesse contexto, o diálogo entre História Cultural e História da Educação permite a busca de significados, práticas e valores da vida social que se transmutam e se incorporam à educação (BURKE, 2005, CHARTIER, 1988).

A cultura, como dimensão em que se organizam as relações sociais, expressa significados que se engendram em um sistema simbólico, “[regulando] condutas, ações sociais e práticas e, assim, a maneira como [agir] no âmbito das instituições e na sociedade mais ampla.” (HALL, 1997, p. 39). A educação, por sua vez, como fato social (DURKHEIM, 1998) e parte da cultura, reflete interesses sobre conhecimentos a serem desenvolvidos para a vida em sociedade. Considerando que “[...] todo conhecimento, na medida em que se constitui num sistema de significação, é cultural” (SILVA, 2002, p.139), têm-se a inferência da cultura sobre a organização de um conjunto de conhecimentos a serem ensinados com vistas à produção de identidade e subjetividades sobre determinada atividade.

Assim, os saberes entendidos como necessários para a formação profissional de um indivíduo emergem da própria cultura em que tal profissão se insere. Esses saberes são apreendidos não apenas pelas vias da educação formal, mas também pela apropriação de leituras orientadoras para as práticas de um ofício. Ambos os caminhos permitem verificar discursos que fundamentam representações e demarcações sociais intencionadas ao ofício ensinado, implicando na identidade do aprendiz a partir do seu ingresso no universo profissional (JACQUES, 2001). No âmbito desta investigação, interessando-se pela abordagem da indumentária como conhecimento a ser aprendido pelos secretários, as lições podem revelar as relações entre as disposições sociais para o individual que se fundem ao ideal de um coletivo profissional, por meio da comunicação de sua imagem.

2.1 O vestir na história

O vestuário, como elemento cultural, informa sobre um tempo, um grupo, uma classe, servindo como documento das escolhas individuais e coletivas que estiveram presentes na composição da sociedade. A peça material de recobrimento do corpo torna-se um patrimônio cultural diante dos significados atribuídos a ela. A humanidade “[...] vestiu-se para exercer a sua atividade significante. Vestir uma peça de roupa, para lá dos motivos de pudor, ornamento e proteção, é essencialmente um ato de significação.” (BALDINI, 2005, p. 95).

O conjunto de roupas que o indivíduo adota diante de sua cultura constitui o traje, que ao permanecer como tradição, compõe a indumentária de um grupo ou sociedade em determinado período (BARTHES, 1964, 2005). A construção da indumentária se “[...] assenta sobre códigos e convenções, muitos dos quais são fortes, intocáveis, defendidos por sistemas de sanções ou incentivos.” (ECO, 1975, p. 15). Dessa forma, têm-se a significação das roupas para a edificação de universos que se pretendem distinguir, como o de gêneros, de classes ou de ideologias. Um dos exemplos históricos é o chanti, um pedaço de pano amarrado à cintura dos homens, em uma espécie de tanga. Usado pelos povos antigos, essa peça foi ganhando maior comprimento,



drapeados e adornos na medida em que se pretendia comunicar uma estabilidade econômica do grupo que o utilizava (BRAGA, 2005).

Na Idade Média, as roupas ganharam cores que identificavam os feudos. E foi também nesse período que o vestuário se ajustou ao corpo, definindo maior diferença entre a indumentária feminina e masculina. Na Idade Moderna, sob o modelo francês do luxo para as roupas, a qualidade dos tecidos no vestuário de um indivíduo classificava-o entre a nobreza e a classe baixa. Já na contemporaneidade, as roupas assumiram funções diversas, que vão da ostentação à funcionalidade, do recato à valorização da sexualidade, do *status* ao padrão de massas (BRAGA, 2005, BALDINI, 2005).

Os trajes, portanto, recebem os sentidos que a sociedade os imputa na própria dinâmica das relações sociais. Entre eles, o terno, nas suas variadas configurações, mantém-se tradicional por mais de dois séculos. Originalmente criado para os homens, o terno tornou-se símbolo de simplificação das roupas masculinas, permitindo a circulação no ambiente de trabalho, e mantendo a sobriedade e respeitabilidade da imagem pública do indivíduo. A apropriação desse traje pelas mulheres veio aproximá-las do universo masculino, em seus aspectos de seriedade e profissionalismo, e distanciá-las da circunscrição do dito como feminino, como as atividades na família e no lar (HOLLANDER, 1996; CRANE, 2006). Mesmo quando adaptado em *tailleur*, tendo a calça substituída por saia, o traje provindo da vestimenta masculina mantém o sentido de “[outorgar] à figura feminina maior credibilidade na sua competência profissional.” (CASTILHO, 2004, p. 94). Observa-se, assim, as representações do vestuário para o mundo do trabalho, âmbito em que as profissões se desenvolvem. Os códigos para o vestir passam a compor o rol dos saberes necessários à composição da imagem profissional.

2.2 A educação para uma profissão

O processo educacional de uma determinada atividade ocorre, inicialmente, no movimento de sua prática. Os que a desenvolvem e passam a ensinar outros participam da construção social do grupo que estará apto a realizá-la, definindo o campo da atividade. Nele estarão inseridos [...] os agentes e as instituições que [a] produzem, reproduzem ou difundem [...]” (BOURDIEU, 2004, p. 20). Ao alcançar estatutos para a sua organização e representação, uma atividade atinge o *status* de profissão, sendo preparada nos conhecimentos estabelecidos para o campo profissional. Dessa forma, o rol de saberes e comportamentos a serem aprendidos estruturam a identidade desejada à profissão. Manifestada nos discursos de quem ensina, tal identidade influencia a percepção do indivíduo sobre si e sobre as relações na vida social (FAIRCLOUGH, 2001).

Em uma relação dialética, as lições para formar uma profissão são constituídas nas dinâmicas sociais e, ao mesmo tempo, são constituintes de representações ao aprendiz sobre o âmbito em que atuará, consolidando-se como uma prática discursiva de significação do mundo profissional (FAIRCLOUGH, 2001). Nesse contexto, os conteúdos das lições abarcam comportamentos e conhecimentos técnicos que sejam capazes de compor a diferenciação do aprendiz entre os que não se preparam para a atividade especializada, tornando-os, assim, legitimados pela educação a exercer o determinado trabalho.



Entre as vias pelas quais essa educação pode ocorrer constam a formal, por meio de instituições com currículos definidos, com vistas à obtenção de diploma ou certificado, e a não-formal, por meio de cursos e leituras para a qualificação para o trabalho. Essa última fundamenta-se como objeto de ensino na medida em que busca construir sentidos a quem dela se apropria (FELGUEIRAS; VIEIRA, 2010; CHARTIER, 2003). O elemento comum entre tais vias educacionais é a intenção da aprendizagem, caracterizando-se, portanto, como parte da educação do indivíduo ao longo da vida (NADLER; NADLER, 1990). Em sua função social, a educação para uma profissão promove o capital cultural da atividade, instrumentalizando os agentes envolvidos para a legitimação e manutenção da profissão na sociedade. Os discursos, saberes e certificações são condicionantes de credenciamento, oriundos da educação, produzindo [...] a necessidade de seu próprio produto e, assim, [constituindo] enquanto valor ou como valor dos valores, a própria cultura cuja transmissão, lhe cabe [...]” (BOURDIEU, 2005, p. 218). Dessa forma, a educação de uma profissão desenvolve-se como uma transmissão cultural sobre um campo específico, sendo os seus significados, símbolos e representações tratados de forma a compor uma identidade social do grupo que a exerce.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa, exploratória e descritiva, caracteriza-se como um estudo de caso, tratando particularmente a educação para um grupo específico – os secretários (YIN, 2015; MERRIAM, 1988). Para as análises adotou-se a abordagem qualitativa, por meio da identificação do simbolismo da indumentária no contexto histórico da formação profissional do Secretariado, diante dos referenciais da História Cultural e História da Educação. Considerando que a História Cultural tem como objetivo principal “[...] identificar o modo como em diferentes lugares e momentos determinada realidade social é construída, pensada, dada a ler [...]” (CHARTIER, 1988, p. 16-17), a adoção de seus pressupostos viabiliza compreender as posições, interesses e representações que estão presentes no processo educacional de um grupo, entendendo a própria educação como prática social. Os sentidos atribuídos à educação são um processo que se elabora nas relações sociais que a envolvem.

Para o entendimento sobre esses sentidos associou-se aos procedimentos metodológicos a análise do discurso, uma vez que os seus princípios gerais buscam a compreensão sobre “[...] a língua no mundo, com maneiras de significar, com homens falando, considerando a produção de sentidos enquanto parte de suas vidas, seja enquanto sujeitos, seja enquanto membros de uma determinada sociedade.” (ORLANDI, 2001, p. 15-16). A partir dos elementos da análise do discurso definiu-se como objeto simbólico os textos verbais e não-verbais sobre o vestuário e como gestos de interpretação os autores, espaço, tempo e as circunstâncias das aulas ou lições das fontes investigadas.

Inicialmente, tomou-se como fonte da educação não-formal dos secretários uma obra literária de orientação para as práticas profissionais, publicada em cada uma das décadas do período entre 1965 e 2010. Considerando-se relevante a observação também no cenário da educação formal, foram somadas às fontes vídeo-aulas de dois cursos Técnicos em Secretariado, disponibilizadas no site You Tube em 2014 e 2015, as quais versaram sobre imagem e comportamento dos secretários. A escolha por incorporar esse material às análises deve-se,

primeiramente, ao fato de eles revelarem os discursos da educação formal, dificilmente evidenciados no currículo de um curso. O mero título de uma matéria ou disciplina não esgota os sentidos de um conteúdo, nem identifica plenamente como são tratados na ação pedagógica. Como segunda razão têm-se que as vídeo-aulas são de uma instituição privada e outra pública, permitindo a análise sobre a eventual presença de variações nos discursos dos agentes.

O estabelecimento do corpus para exame se iniciou com a verificação de passagens sobre o vestuário para os secretários, em cada uma das obras literárias e vídeo-aulas. A seguir, realizou-se a análise sobre a autoria e obra, os espaços de onde “falavam” os autores, objetivos da obra e demais aspectos que subsidiassem os gestos de interpretação para a identificação da formação discursiva sobre a indumentária dos secretários, no âmbito da educação para a profissão. Dessa forma, chegou-se ao seguinte quadro:

Quadro 1 – Fontes e aspectos para análises

OBRA/VÍDEO	ANO	AUTORIA	PASSAGEM RELACIONADA AO VESTUÁRIO	ASPECTOS PARA ANÁLISE
A secretária de sucesso	1965	Parker Publishing Company	Capítulo “Como ser uma secretária bem-apeçoada”.	- Organizado por profissionais americanos; - Objetivo da obra: “preparo para um cargo de secretária-executiva”.
A secretária executiva	1978	Ruth Silva	Capítulo “Sua aparência pessoal”.	- Autoria de secretária executiva, membro de associação de secretárias, professora em cursos de qualificação para secretárias; - Objetivo da obra: “filosofia que ajude a formar grandes e eficientes secretárias executivas”.
Prática de Secretariado	1988	Mariúsa Beltrão; Elisabeth de Ibarra Passos	Capítulo “Aparência pessoal”.	- Autoria de professoras de curso Técnico em Secretariado em escola federal; - Objetivo da obra: “fonte de consulta a alunos e professores de Técnicas em Secretariado”
Dicas e estratégias para o desenvolvimento da secretária	1996	Laurinda da Silva Grion	Capítulo “A importância da boa apresentação”	- Autoria de professora de curso Técnico e Superior em Secretariado; - Objetivo da obra: manual para “a solução de problemas do cotidiano” secretarial.
A arte de secretariar	2006	Rose Ching	Capítulo “Como se vestir para entrevista”	- Autoria de secretária; - Objetivo da obra: “ensinamentos [para



				domínio] das habilidades envolvidas na profissão”.
Vídeo-aula Apresentação Pessoal e Comunicação	2014	Maria do Carmo Todorov	Tópico “Aparência e postura adequadas”	- Aula de curso técnico em instituição privada; - Autoria de secretária executiva, membro de sindicato de Secretariado; - Objetivo: ensino da postura do secretário no cotidiano da profissão.
Vídeo-aula Etiqueta Profissional	2015	Elianara Soares Barros de Sousa	Tópico “Etiqueta ao vestir”	- Aula de curso técnico em instituição federal; - Autoria de secretária executiva; - Objetivo: ensino da postura, comportamento e imagem do secretário.

Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

A partir dessa organização, passou-se à análise individual das fontes, buscando os significados e sentidos atribuídos à indumentária nas lições para os secretários, em cada década estudada. O exame sobre os discursos educativos ao longo do tempo possibilita identificar uma construção da imagem pela indumentária como parte da identidade da profissão.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A primeira fonte analisada foi a obra “A secretária de sucesso”, organizado pelo Grupo de Redação da Parker Publishing Company, sob tradução de A. J. E. Arnald. O livro foi originalmente publicado em 1964 em Nova York, e em 1965 no Brasil. O editor anuncia na capa que a obra é de autoria de “[...] uma equipe de competentes e especializados profissionais americanos”. Observa-se a omissão sobre qual o campo de especialização dos autores, enquanto que a vinculação à nacionalidade é explícita. A obra, então, é fruto das experiências dos autores sob outra cultura, fato que parece ser mais relevante aos autores do que a menção sobre o âmbito profissional dessas experiências. Os ensinamentos da obra aos secretários brasileiros surgem na assimilação de conhecimentos formulados sob matriz cultural distinta, pela transposição de práticas no contexto dos escritórios americanos (HALL, 2005).

O público alvo dessa leitura é indicado desde o prefácio, mencionando: “Êste livro foi escrito para principiantes: moças que querem se tornar secretárias bem sucedidas” (PARKER PUBLISHING COMPANY, 1965, p. XIII). O discurso dos autores indica que a obra reúne conhecimentos para um aprendizado basilar aos que pretendiam ingressar no Secretariado. Sob essa característica, os ensinamentos assumem-se como referências sobre o que é uma secretária, construindo uma identidade para a profissão, a qual se volta exclusivamente para o universo feminino.

A ênfase de uma boa aparência como atributo às secretárias é dada na composição de um capítulo integralmente destinado ao como se trajar. A responsabilidade sobre a vestimenta da



secretária é estendida como reflexo à imagem da própria empresa e do chefe. Dessa forma, os autores buscam um distanciamento do que possa ser entendido como vulgar na conduta de uma mulher: “[...] as boas secretárias vestem-se de modo elegante e sóbrio “[...] Qualquer tipo de roupa provocante é considerado definitivamente impróprio para o escritório. Nenhum homem de negócios tem tempo para distrair-se com uma ‘caçadora’.” (PARKER PUBLISHING COMPANY, 1965, p. 56).

No contexto brasileiro da época, mantinha-se uma relação entre o trabalho da mulher e a moral social, onde “[...] o código da moralidade era de domínio geral e praticamente todos se sentiam aptos a julgar os comportamentos de uma jovem [...] A moralidade defendia a boa família [...]” (PRIORE, 2012, p. 613). Esse aspecto se evidencia na obra da Parker, delineando uma profissão exclusivamente feminina e, como tal, suscetível ao julgamento social sobre o seu comportamento. A mensagem dos autores é de reprovação ao que denominam “*femme fatale*”, cuja composição de vestuário é absolutamente inadequado para uma secretária.

A relação entre a responsabilidade do cargo e o vestuário surge novamente na obra “A secretária executiva”, de Ruth Silva, publicada em 1978, pela Gráfica Guarani. A autora conta com extenso currículo como secretária executiva de grandes empresas, e como professora de cursos de qualificação para secretários. Ela também foi filiada aos movimentos representantes da classe secretarial, sendo fundadora e presidente da Associação de Secretárias do Espírito Santo. O reconhecimento da autora no campo secretarial é evidenciado nos títulos que recebeu como “Secretária do Ano”, promovidos por colégios que formavam secretárias. Dessa forma, os ensinamentos de Ruth Silva tornam-se relevantes para a educação do Secretariado, uma vez que estão envoltos de vivências que embasam a construção de um universo da profissão aos futuros secretários.

Com o objetivo anunciado de auxiliar na formação de secretárias, a obra de Ruth Silva dirige-se, desde o título, exclusivamente ao público feminino. O capítulo “Sua aparência pessoal” inicia-se com a advertência “Não se esqueça que, antes de qualquer prova de capacidade você é julgada pelo seu aspecto pessoal.” (SILVA, 1978, p. 43). Sendo o vestuário parte da imagem pessoal, ele se torna elemento de comunicação sobre quem o adota (ECO et al, 1975). Para comunicar adequadamente o seu papel no escritório, a secretária, conforme a autora, “[...] deve apresentar-se corretamente vestida, com trajes atualizados [considerando] 1- o que assenta, 2- o que é prático, 3- o que é impróprio. [...] Nunca abuse dos decotes e das jóias.” (SILVA, 1978, p. 45). Ao seguir essas regras, a autora defende que a secretária “[...] estará conciliando eficiência e aparência pessoal, binômio para quem ocupa cargo de responsabilidade.” (SILVA, 1978, p. 45).

Observa-se que o discurso da autora aloca a aparência no âmbito de comprovação da competência de um profissional. Embora publicada em uma década em que houve expansão da presença da mulher no mercado de trabalho (PRIORE, 2012), a obra denota um persistente cuidado sobre o comportamento moral da mulher, associando o recato social à seriedade necessária ao cargo de secretária. Têm-se, assim, uma característica sócio-cultural sobre o feminino articulada à identidade profissional.

A tradição do tratamento sobre o feminino no Secretariado surge também na obra “Prática de Secretariado”, de Mariúsa Beltrão e Elisabeth de Ibarra Passos, publicada em 1988, pela editora Atlas. As autoras, professoras no curso Técnico em Secretariado da Escola de Comércio da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, indicam a escassez de manuais para a



formação de secretários provindos de autores brasileiros. Elas apontam que as obras com esse intento são oriundas da Europa ou dos Estados Unidos, “[...] bastante distanciados da nossa realidade, no que diz respeito à terminologia, quer à tecnologia ou ainda às atribuições.” (BELTRÃO, PASSOS, 1988, p. 11). Esse aspecto aponta a transposição cultural já mencionada sobre a obra publicada em 1965, elaborada por autores americanos.

Embora as autoras indiquem que textos estrangeiros se distanciam da realidade do Secretariado brasileiro, identifica-se na obra a similaridade no discurso em relação ao livro da Parker Publishing no tocante à indumentária dos secretários. Em linguagem menos incisiva, Beltrão e Passos tratam o vestuário como aspecto de descrição na imagem, mencionando: “Procure sempre vestir-se com simplicidade. [...] Jamais, em um ambiente de trabalho, use decotes, saias com aberturas profundas ou roupas muito justas”. (BELTRÃO; PASSOS, 1988, p. 18). Como complemento da abordagem sobre a vestimenta, as autoras ensinam sobre maquiagem, cuidados com as unhas e cabelos, e formas adequadas de sentar e caminhar, sempre se dirigindo às mulheres.

A obra não omite a sua intenção de relacionar o cargo à imagem da empresa. Colocando-se como “[...] fonte de consulta para alunos e professores de Técnicas em Secretariado.” (BELTRÃO; PASSOS, 1988, p. 11), o livro, já na abertura de seu primeiro capítulo, menciona a secretária como “cartão de visita” de uma empresa. Daqui se depreende a transposição de uma boa aparência no nível individual para o coletivo, atribuindo aos secretários uma responsabilidade implícita sobre a imagem institucional. Essa boa imagem é composta, conforme as lições das autoras, pela indumentária e comportamento discreto e recatado, historicamente aguardado para a conduta social feminina.

A feminilidade é também a tônica da obra “Dicas e estratégias para o desenvolvimento da secretária”, de Laurinda da Silva Grion, publicada em 1996, pela editora Érica. A autora se apresenta como professora de Técnicas de Secretariado em cursos técnicos e superior para a profissão, o que torna a sua fala representativa para a consolidação de tradições ou promoção de mudanças nas futuras gerações de secretários. Dedicando um capítulo para a “Importância da boa apresentação”, Grion ressalta a necessidade de uma secretária se vestir elegantemente. Para isso, ela não deve restringir o “[...] seu guarda-roupa a uma grande quantidade de calças compridas. [...] O traje ideal e de bom gosto para uma secretária continua sendo as saias, os *tailleurs* e os vestidos.” (GRION, 1996, p. 56). Essa passagem denota a permanência do *habitus* (BOURDIEU, 2005) de uma indumentária entendida como feminina, o qual é estimulado pela autora para a composição da identidade profissional. O *tailleur* traz para a imagem da mulher o aspecto da credibilidade, herdado do terno como vestimenta masculina (CASTILHO, 2004), porém, sem macular os valores do mundo feminino refletido no Secretariado.

As disposições sociais para o feminino são notadamente incorporadas ao Secretariado também na obra “A arte de secretariar”, de Rose Ching, publicada em 2006, pela Editora Novatec. A autora apresenta-se como secretária de grandes empresários, e é de suas experiências que extrai “[...] os ensinamentos [...] capazes de melhorar o desempenho das secretárias em suas funções.” (CHING, 2006, capa). A indumentária é tratada no capítulo “Como se vestir para entrevista”, onde a autora descreve uma situação hipotética de recrutamento de secretárias, dando como exemplo as roupas e adereços de duas candidatas. Ambas as candidatas apresentam um bom currículo, mas a primeira delas adota roupas de cores neutras e escuras e a segunda, usa



roupas em cores vibrantes. Apontando que a candidata selecionada será, certamente, a primeira, a autora afirma “[...] o vestuário fez a diferença.” (CHING, 2006, p. 33).

A indumentária, no exemplo didático da autora, “[...] adquire um valor comunicativo a tal ponto que se torna acima de tudo um sinal” (ECO et al, 1975, p. 15). A vestimenta para o Secretariado é posta como condicionante da carreira, agregando-se à própria identidade da profissão. Com isso, o traje é claramente indicado como distinção do campo secretarial: “Toda profissão tem um código de vestimenta. [...] Assim também é a profissão de secretária, que deve se vestir discretamente e estar bem alinhada.” (CHING, 2006, p. 32). A busca por tal distinção, no entanto, não se mostra desvinculada do universo feminino. A autora, como membro do grupo que pretende distinguir, atua como agente interno da representação sobre o Secretariado, promovendo a classificação de uma atividade especializada feminina (CHARTIER, 1988; BOURDIEU, 2005).

Em outra passagem, deixando clara a circunscrição de seus ensinamentos ao público feminino, a autora associa à indumentária os detalhes dos adereços, higiene, e discrição: “Para nós mulheres, *tailleur* de cores neutras e saia de comprimento discreto ainda são as melhores opções. Pouca maquiagem e mínimas bijuterias. As bolsas também devem ser discretas e bem arrumadas. Unhas e cabelos devem estar em perfeita ordem.” (CHING, 2006, p. 32). Sob esse discurso, a participação da mulher no mercado de trabalho, clamada em movimentos históricos (PRIORE, 2012), parece resultar para as secretárias na fundação de um espaço no círculo profissional masculino. Para isto, oscilando entre o conservadorismo e inovação, a indumentária secretarial toma por empréstimo o terno, em sua variação de *tailleur*, mantendo a significação do feminino na profissão.

A percepção social sobre o Secretariado como um campo destinado às mulheres é exposto na fala da professora Maria do Carmo Todorov, que também é secretária executiva e conta com longo histórico no movimento sindical do Secretariado. A vídeo-aula ministrada por essa professora no curso Técnico em Secretariado, na modalidade a distância, do Instituto Monitor foi tomada como fonte da educação formal dos secretários. Na aula intitulada “Apresentação pessoal e comunicação”, disponibilizada no site You Tube, em novembro de 2014, a professora dirige-se “ao profissional de Secretariado”. Embora em algumas passagens a professora adote a expressão “ele ou ela”, “a secretária ou o secretário”, suscitando a admissibilidade do masculino na profissão, ao abordar os detalhes sobre as roupas restringe-se às mulheres.

Observa-se uma busca de justificar esse recorte pela composição majoritária do campo: “[...] No caso da mulher - a nossa profissão é eminentemente feminina, mais de 90% são mulheres - então é muito importante se preocupar com a vestimenta.” (TODOROV, 2014). Na medida em que os possíveis 10% de homens são esquecidos nas orientações específicas sobre a indumentária, o discurso possibilita a elaboração da hipótese de que sendo o feminino uma característica da profissão, isso, por si só, já impõe maior cuidado no trajar.

Constata-se um esforço no discurso dessa professora para a abertura da cultura profissional aos homens. Porém, o *habitus* do feminino, como matriz cultural condicionante, fundamenta uma reprodução até mesmo inconsciente de um campo próprio das mulheres. Os agentes que atuam na educação da profissão, por meio de seus discursos, acabam sedimentando



uma identidade profissional instituída nas demarcações sociais, onde os moldes para o feminino fundem-se às normativas para a profissão (BOURDIEU, 2005).

No material de apoio apresentado na aula, as orientações sobre a vestimenta para a profissão são notadamente voltadas para as mulheres, com imagens de modelos em trajes sociais. A implicação da roupa na carreira é ilustrada pela professora na fala de uma reconhecida estilista: “[...] não cabe roupas curtas, transparências, decotes, porque, como diz Coco Chanel: Veste-se mal, aparece a roupa, veste-se bem aparece o profissional” (TODOROV, 2014). A discrição como atributo da profissão é evidenciada no alerta sobre a adequação da roupa, como uma competência em vestir-se para não ser notado: “E eu acredito que cada um aqui, vai querer mostrar as suas competências, o quanto é um bom profissional. Por isso a importância de se vestir adequadamente e sem chamar a atenção” (TODOROV, 2014).

Dessa forma, a indumentária recebe a significação sobre a competência do secretário, constituindo um símbolo para a profissão. O contexto cultural que envolve esse símbolo é fortemente influenciado pelas representações sobre a mulher, as quais são internalizadas pelo Secretariado por meio das linguagens e práticas que o caracterizam como feminino. A discrição pela vestimenta assimila-se ao recato na moral feminina, que “[...] se impõe, sobretudo, através de uma disciplina incessante, relativa a todas as partes do corpo, e que se faz lembrar e se exerce continuamente através da coação quanto aos trajes ou aos penteados. (BOURDIEU, 2010, p. 38). Assim, os discursos da educação da indumentária para a profissão são envoltos pelas expectativas sociais sobre a mulher.

Isso também se constata na educação formal em instituição pública, na fala da professora Elianara Soares Barros de Sousa, secretária executiva diplomada pelo Instituto Federal do Piauí (IFPI), onde atua como secretária e professora do curso Técnico em Secretariado, na modalidade à distância. Em vídeo-aula disponibilizada no site You Tube, em abril de 2015, sob o título “Etiqueta Profissional”, a professora menciona: “Eu trago algumas dicas específicas para as mulheres: evitar decotes e transparências. No ambiente de trabalho elas não são bem vistas” (SOUSA, 2015). Embora suscite a interpretação de que o público se constitui também de alunos homens, já que aponta um recorte de orientações dirigidas exclusivamente às mulheres, em nenhum momento da aula as lições se distanciam de um universo profissional integralmente feminino.

A vestimenta é tratada como associada ao comportamento, extrapolando, em alguns momentos, o âmbito profissional: “Por isso é necessário ter o bom senso de saber como se vestir: preferir batom e esmalte claros, saias na altura do joelho. Nunca deixar o sutiã visível: isso vale tanto para o ambiente de trabalho como para fora dele” (SOUSA, 2015). Constata-se a significação das roupas para a conduta da mulher na sociedade, deslocando os ensinamentos para uma percepção sobre o que é adequado para o feminino (PRIORE, 2012). Isso conduz à incorporação do *habitus* feminino à identidade da profissão. A ênfase na discrição pela imagem se põe como virtude na condição feminina, já que “[...] a conveniência ordena às mulheres da boa sociedade que sejam discretas, [...] deve mostrar comedimento nos gestos, nos olhares, na expressão das emoções, as quais não deixará transparecer senão com plena consciência.” (PERROT, 2003, p. 15).

A indumentária, no discurso de Sousa, vincula-se à sobriedade na imagem como um valor a ser adotado pelo profissional, mencionando: “[...] prefira cores discretas, sem estampas



[...] a maquiagem deve ser discreta e funcional [...] É importante você ter essa atenção na sua aparência.” (SOUSA, 2015). Observa-se uma educação do gosto para o comedimento apropriado do *habitus* feminino, tornando-o inerente à profissão. Assim, a construção identitária do campo emerge pelas manifestações do e para o feminino, tomando as disposições sociais que envolvem a mulher como balizadoras de um código para o vestir.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo possibilitou conhecer como a indumentária é abordada nos discursos da educação formal e não-formal do Secretariado, ao longo de cinco décadas, contribuindo para a compreensão sobre as implicações das práticas sociais, apropriadas pelos que ensinam, para o construto identitário da profissão. As análises indicam estreita ligação entre o código de vestimenta e a composição de uma identidade profissional feminina. Ancorados em valores que envolvem historicamente a mulher nas relações sociais, como discrição e comedimento, os sujeitos que ensinam para a profissão assumem importante papel na reprodução de um ideal indumentário. Ao tempo que afirma a feminilidade, tal ideal afasta-se em temor do que é percebido como estímulo à atenção dos homens sobre as mulheres.

Isso se evidencia no uso de expressões como “caçadora”, “*femme fatale*”, e também nas prescrições para não usar de decotes, roupas justas, transparentes ou com aberturas profundas, preferir saias às calças compridas e evitar cores vibrantes. As lições envolvem, ainda, o comportamento, como o cuidado no andar e no sentar, e os complementos, como maquiagem e acessórios. Todos esses elementos voltam-se para a composição de uma imagem sóbria para a mulher secretária, cujo cargo recebe os atributos da responsabilidade e seriedade comunicados desde a apresentação da profissional pela indumentária “discreta”.

A vestimenta assume o sentido de credencial de competência, implicando no ingresso e manutenção da carreira no Secretariado. A integração do masculino a essa carreira surge apenas como um vestígio de uma minoria, para a qual os discursos educacionais não dispensam a atenção. Abre-se, aqui, algumas possibilidades de interpretação sobre tal “silêncio” em relação aos homens: como uma recusa de admissibilidade do gênero na profissão, ou de um entendimento de que o cuidado sobre a imagem profissional incide apenas sobre a mulher, já que é majoritária na profissão. É ainda possível, e mais crível sobre os pressupostos da História Cultural, considerar que a profissão foi “naturalizada” como feminina pelas práticas sociais, tratando a eventual presença do homem como exceção. Sendo o feminino a “regra”, a construção identitária se dá a partir dele, com suas particularidades sendo reproduzidas como sentidos para o coletivo profissional.

Dessa forma, a indumentária como elemento da identidade profissional provém da sobriedade, elegância e discrição imposta à mulher para a circulação em esferas ocupadas por homens, mantendo-a reservada de relações que não se mostrem profissionais. Isso se mostra arraigado à cultura profissional. Os discursos educacionais para os secretários, nos últimos cinquenta anos, convergem para uma identidade vinculada ao gênero. Na própria voz, consciente ou não, de quem a compõe e ensina têm-se, então, a cristalização de uma profissão feminina.



REFERÊNCIAS

BALDINI, Máximo. **A invenção da moda: as teorias, os estilistas, a história**. Lisboa: Edições 70, 2005.

BARTHES, Roland. **Éléments de Sémiologie**. Paris: Éditions du Seuil, 1964.

_____. **Inéditos: Imagem e moda**. São Paulo: Martins Fontes, 2005.

BELTRÃO, Mariúsa; PASSOS, Elisabeth de Ibarra. **Prática de Secretariado**. São Paulo: Atlas, 1988.

BOURDIEU, Pierre. **O poder simbólico**. Lisboa: Difel, 1989.

_____. **Os usos sociais da ciência: por uma sociologia clínica do campo científico**. Tradução de Denice Barbara Catani. São Paulo: UNESP, 2004.

_____. **A economia das trocas simbólicas**. Introdução, organização e seleção de Sérgio Miceli. 6. ed. São Paulo: Perspectiva, 2005.

_____. **A dominação masculina**. 7. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2010.

BRAGA, João. **História da moda: uma narrativa**. 4. ed. São Paulo: Anhembi Morumbi, 2005.

BURKE, Peter. **O que é história cultural?** Tradução Sérgio Goes de Paula. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2005.

CÂMARA DOS DEPUTADOS. Comissão de Trabalho, de Administração e de Serviço Público. Requerimento nº 09/2015, do Deputado Daniel Almeida. Requer a realização de audiência Pública para debater o Projeto de Lei nº 6.455, de 2013, que autoriza a criação do Conselho Federal de Secretário Executivo e Técnico de Secretariado e os Conselhos Regionais de Secretariado Executivo e Técnicos de Secretariado. Brasília: Câmara dos Deputados, 2015.

CASTANHO, Sérgio. **Teoria da história e história da educação: por uma história cultural não culturalista**. Campinas: Autores Associados, 2010.

CASTILHO, Kathia. **Moda e linguagem**. São Paulo: Anhembi Morumbi, 2004.

CHARTIER, Roger. **A história cultural: entre práticas e representações**. Tradução de Maria Manuela Galhardo. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1988.

_____. **Formas e sentido**. Cultura e escrita: entre distinção e apropriação. Campinas: Mercado de Letras; Associação de Leitura do Brasil, 2003.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



CHING, Rose. **A arte de secretariar**. São Paulo: Novatec, 2006.

CRANE, Diana, **A moda e seu papel social: classe, gênero e identidade das roupas**. Trad. Cristiana Coimbra. São Paulo: Editora SENAC, 2006.

DURKHEIM, Émile. **Educación y Pedagogia**: ensayos e controversias. Buenos Aires: Losada S.A., 1998.

ECO, Umberto. **A psicologia do vestir**. Lisboa: Assírio & Alvim Sociedade Editorial, 1975.

FAIRCLOUGH, Norman. **Discurso e mudança social**. Brasília: Universidade de Brasília, 2001.

FELGUEIRAS, Margarida Louro. Cultura escolar: da migração do conceito à sua objectivação histórica. In: FELGUEIRAS, Margarida Louro; VIEIRA, Carlos Eduardo. **Cultura escolar, migrações e cidadania**. Porto: Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação e autores, 2010, p.17-32.

FIGUEIREDO, Vânia. **Secretariado**: dicas e dogmas. Brasília: Thesaurus, 1987.

GRION, Laurinda da Silva. **Dicas e estratégias para o desenvolvimento da secretária**. São Paulo: Érica, 1996.

HALL, Stuart. A centralidade da cultura: notas sobre as revoluções culturais do nosso tempo. **Educação & Realidade**, Porto Alegre, v. 22, nº 2, p. 15-46, jul/dez. 1997.

_____. **A identidade cultural na pós-modernidade**. 10 ed. Tradução Tomaz Tadeu da Silva e Guacira Lopes Louro. Rio de Janeiro: DP&A, 2005.

HOLLANDER, Anne. **O sexo e as roupas: a evolução do traje moderno**. Rio de Janeiro: Rocco, 1996.

JACQUES, Maria da Graça Corrêa et al. **Psicologia social contemporânea**. Petrópolis: Vozes, 2001.

NADLER, Leonard. NADLER, Zeace. **The handbook of human resource development**. 2. ed. New York: John Wiley & Sons, 1990.

MERRIAM, Sharan B. **Case study research in education**: a qualitative approach. San Francisco: Jossey-Bass, 1988.

ORLANDI, Eni Puccinelli. **Análise de Discurso**: princípios e procedimentos. 3. ed. Campinas: Pontes, 2001.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



PARKER PUBLISHING COMPANY. **A secretária de sucesso**. São Paulo: Bestseller, 1965.

PERROT, Michelle. Os silêncios do corpo da mulher. In: MATOS, Maria Izilda S.; SOIHET, Rachel. **O corpo feminino em debate**. São Paulo: UNESP, 2003, p. 13-27.

PRIORE, Mary Del. **História das mulheres no Brasil**. 10. ed. São Paulo: Contexto, 2012.

SILVA, Ruth. **A secretária executiva**. Rio de Janeiro: Gráfica Guarani, 1978.

SOUSA, Elianara Soares Barros de. **Etiqueta profissional**. Teresina: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí. Disponível em:<
<https://www.youtube.com/watch?v=huHrNwrLs-w>>. Acesso em: 06 dez. 2015.

TODOROV, Maria do Carmo. **Apresentação pessoal e comunicação**. São Paulo: Instituto Monitor. Disponível em:< https://www.youtube.com/watch?v=_t8XiyzA0KU>. Acesso em: 06 dez. 2015.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



TEORIA E PRÁTICAS DOCENTES EM SECRETARIADO: IMPLANTAÇÃO DE ESCRITÓRIOS-MODELOS

Michelle Pereira Soares

Universidade de Brasília, michellesoares@bce.unb.br

RESUMO: Este artigo apresenta um estudo exploratório e em desenvolvimento sobre as ações empreendidas em sala de aula por bacharéis em Secretariado Executivo e a prática dos conteúdos ministrados em graduação e cursos técnicos. O estudo do Secretariado é basicamente novo, sendo recente ainda o alinhamento entre teoria e prática. O objetivo deste artigo é estabelecer o perfil do Secretário Executivo como docente e suas práticas em sala de aula com a criação de “escritórios-modelos” que possam auxiliar em sua prática docente. O que se prevalece atualmente é um treino para a prática profissional, um alinhamento das atividades ao mercado de trabalho, realizado propriamente em sala de aula por intermédio de teorias. Assim como objetivos específicos busca-se analisar a prática do ensino do secretariado e propor a inserção dos escritórios-modelos como ferramenta e laboratório de aprendizagem. A abordagem teórica permeou a revisão de literatura acerca dos processos educacionais, conceituando as propostas como a dos “Escritórios – Modelos”, teorias e práticas educacionais, numa tentativa de referenciar o motivo do docente em secretariado trabalhar de determinada maneira em sala de aula levando todas as atividades a se interligar e independente das forças teóricas criariam o empoderamento do estudante. Por este estudo ser ainda exploratório espera-se que os resultados corroborem as indagações realizadas.

PALAVRAS-CHAVE: Escritórios-Modelos. Secretariado Executivo. Teorias e práticas docentes.

1 INTRODUÇÃO

O novo conceito educacional modificou o perfil dos egressos ao ensino superior, permitindo que um grupo restrito tenha acesso à educação. O secretariado executivo é um curso acessível a vários setores da comunidade, visto que é curso com uma longa jornada técnica e de fácil empregabilidade.

Segundo Santos (2005), as Universidades passam por três crises: da Hegemonia que diz respeito ao seu papel perante a sociedade; da Legitimidade, na qual a universidade deixa de ser consensual, gerando uma contradição entre a hierarquia de saberes, onde se legitima a acessibilidade e a democratização do saber; e por último a Institucional, na qual se observa uma contradição entre valores e objetivos.

Essas crises podem tornar o perfil do aluno egresso incompatível com a realidade educacional. Isso ocorre, por vezes, em cursos de Secretariado Executivo, nos quais a teoria não é aliada a atividades práticas.

Como parte do texto pode-se elencar a capacidade e possibilidades de sucesso na atuação do profissional de secretariado executivo na docência em cursos de Secretariado Executivo e Técnico em Secretariado; assim como analisar a profissão de Secretariado Executivo e suas diversidades no mercado de trabalho.



Justificando este tipo de trabalho, com a abordagem de muita teoria e pouca prática em secretariado, percebe-se a necessidade de criação de modelos que busquem aproximar o estudante da realidade profissional, como poderia ser o caso dos escritórios-modelos, conforme objetivo geral deste trabalho.

O profissional formado em Secretariado Executivo desenvolve habilidades e competências como: pró-atividade, empreendedorismo e habilidades de facilidade de relacionamento. Com um currículo amplo, proporcionado pela sua formação acadêmica e conhecimento global da organização, ele pode ser um profissional adequado para atuar em Instituições Educacionais de diversos portes.

Este artigo estrutura-se de maneira a dar aporte aos profissionais docentes em Secretariado Executivo, pois ainda se percebe pequena a contribuição nessa área para professores. O artigo busca fazer uma revisão de literatura, recuperando características da prática docente e o perfil deste além conceituar os “Escritórios-Modelos” como uma fase do processo de aliar teoria e prática.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1– Características Gerais da educação em Secretariado

É notório aos cursos de Secretariado possuir uma interdependência e relação com outras áreas do conhecimento, essa interdisciplinaridade permite o acúmulo e troca de experiências entre seus participantes. Porém como incluir uma atividade prática dentro de sala de aula para estudantes de secretariado ainda é uma dúvida para os docentes, visto que os paradigmas ainda permeiam os estudos secretariais. Estes paradigmas sempre buscam algo do passado para retratar o presente, o que não se justifica como um erro, porém pode tornar a aula algo extremamente repetidor de teorias. O que leva Nascimento e Cardoso (2014, p. 04) a discorrer “... que o Secretariado Executivo reconstrói-se a caminho da consolidação de sua ciência”.

Essa diversificação das profissões permite que mais profissionais da docência busquem especializações nas áreas de interesse. Mesmo assim, o mercado de trabalho na área de secretariado ainda é carente de docentes que ministrem disciplinas específicas, tais como Práticas Secretariais ou Introdução ao Secretariado.

O acesso ao ensino superior, ainda restrito a um nível da população, precisa ser revisto. O curso de secretariado em Universidades Federais não abrange todas as capitais. Alguns locais o curso é ministrado somente na rede privada, visto como um curso tecnicista e de empregabilidade rápida.

A privatização acelerada do ensino superior fez com que surgissem várias faculdades de baixo nível, onde as classes estavam sempre cheias, pois os alunos que não conseguiam ingressar nas melhores públicas acabavam por entrar em qualquer curso. Isso provava que o ensino sempre foi celetista (ARANHA, 2006).

Normalmente o docente de secretariado executivo, em suas pesquisas quantitativas dentro de sala de aula, pode observar que a maior parte dos discentes diz ter entrado apenas para obter um diploma, ou que ainda pensa em realizar outra graduação.



Em meados de 1990, o governo implantou o Exame Nacional de Cursos e passou a avaliar as faculdades e universidades em vários pré-requisitos. O ensino passou a ter em seu escopo o quesito qualidade, tornando-as mais eficazes na oferta de cursos e no ensino das profissões (ROCHA, 2003).

2.2 Qualidade na Educação

Abordar itens que defendam a qualidade na educação é falar de uma maneira macro, ou seja, o perfil delineado deverá integrar todas as vertentes da qualidade. Um olhar atencioso sobre os sujeitos envolvidos no ato de educar e nos projetos desenvolvidos pela Faculdade ou Universidade deve ser encarado como mensuráveis para identificar a qualidade da Instituição.

A reflexão que pode existir é que o docente coordena as atividades em Secretariado de maneira ética quando expande seu entendimento e permite ao discente compreender sua profissão como seu “bem maior”. A habilidade estética consiste em elevar a consciência do fazer docente, prezando pela qualidade em si em sala de aula e trilhando o fazer pedagógico, construindo os subsídios para o empoderamento dos demais docentes da área.

É comum, ainda, na área Secretarial perceber professores de outras vertentes ministrando conteúdos próprios do campo do secretariado como o caso de Práticas ou Técnicas Secretariais. Considerando o quadro abaixo percebe-se que no curso de Secretariado são muitas as opções norteadoras do curso. Estes princípios buscam formar alunos mais capazes com sua realidade e dependentes de um processo prático ao longo da formação.

Quadro 1: Competências e Habilidades profissionais conforme Resolução CNE/CES3/2005

Competências /Habilidades do profissional de Secretariado Executivo	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 inter-grupais; 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.

Fonte: Ministério da Educação (2005)

2.3 Escritórios-Modelos

Nosso regime metodológico enaltece contribuições técnicas e mecanicistas. Espera-se do discente que ele absorva todo o conteúdo repassado pelo professor e que o reproduza em exames. Para Masetto (1999, p.08.) é conveniente que nasça outro paradigma que sustente as ações dos professores, ou seja, é necessário que se substitua a ênfase no ensino para a ênfase na aprendizagem.

O mercado de trabalho atual, cobra dos discentes um conhecimento vasto, o qual, muitas vezes não é adquirido somente em sala de aula com teorias. Para complementar o ensino-aprendizagem, algumas Instituições inseriram em seu contexto as “Empresas Júnior”. Assim Carvalho (2005, p.02) define que as Empresas Júnior é um instrumento de prática muito valioso, pois os alunos são gestores de negócios e precisam aprender a trabalhar com uma série de habilidades e competências, além do conhecimento técnico necessário para desenvolvimento dos trabalhos aplicados.

As empresas funcionam como um laboratório para os alunos e podem emancipar os docentes nas práticas das atividades aplicadas em sala de aula. Para Carvalho (2005), Dal Pisa (2006) e Queiróz (2008), as Empresas Júnior desenvolvem diversos tipos de trabalho e também podem atuar junto à comunidade dependendo da sua área, como fazendo trabalhos de consultoria, desenvolvendo grupos de estudos, fomentando estágios, fazendo pesquisas, recrutamento e seleções, além de trabalhos comunitários. Assim como inserir o discente no mercado de trabalho, e o aumento qualitativo nas suas tarefas no trabalho, além da relevância no desenvolvimento das competências individuais. Também atuam como extensão universitária e possibilitam o aprendizado macro de situações reais.

Considerando as “Empresas-Júnior” como contexto exemplificativo, podemos realizar um comparativo entre estas Instituições e os Escritórios-Modelo, sugerindo o conceito, que de agora em diante será utilizado para fins deste trabalho.

Os Escritórios-Modelos como tais seriam utilizados nas Faculdades e Universidades nos cursos de Secretariado Executivo e teriam como um de seus pilares aliar prática e teoria teria como conceito proposto “Local, sem fins lucrativos, com a finalidade de preparação prática de discentes, que possa aliar o atendimento ao público e a ações de Assessoria, seja em eventos ou orientação às organizações existentes. Permitindo uma aproximação às práticas extensionistas, além da interação entre professores e alunos”.

Algumas instituições já aderiram à implantação dos Escritórios-Modelos, podemos citar, por exemplo, os cursos de Direito, Psicologia e Designer dos seguintes centros de estudos: Universidade Estadual do Rio de Janeiro; Universidade Estadual de Santa Cruz e Unisul. Para os



cursos de Secretariado Executivo, os Escritórios-Modelos poderiam servir também de auxílio pedagógico ao docente, que teria suas práticas inovadas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo definição de Vergara (2005, p.47) a pesquisa realizada classifica-se quanto aos fins como exploratória e descritiva. Exploratória, visto que não há suficientes estudos acerca de Escritórios-Modelos nos cursos de Secretariado Executivo. E descritiva, pois visa expor características de determinada população e fenômenos ao relatar os fatores de efetividade.

O meio de investigação proposto é realizar uma pesquisa bibliográfica com revisão de literatura para futuramente uma aplicação empírica para a busca dos principais resultados.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo teve como objetivo principal delinear um perfil do Secretário Executivo como docente e suas práticas em sala de aula com a criação de “escritórios-modelos”. A abordagem da formação pedagógica como um fator de emancipação dos educadores em secretariado executivo, verificando a inserção nos cursos de “Escritórios-Modelos”, os quais poderiam auxiliar na formação prática. O estudo ainda é uma revisão de literatura que busca inferir futuramente na pesquisa quantitativa e qualitativa em Instituições de Ensino previamente selecionadas.

Dentro desse processo de construção de uma prática para o Secretariado Executivo, podemos citar Paulo Freire “Nunca conseguir entender o processo de motivação fora da prática, antes da prática. [...] A motivação faz parte da ação. É um momento da própria ação. Isto é, você se motiva no momento em que se está atuando (1987, p.15)”. Assim, a ação dos “Escritórios-Modelos” é o que permearia as atividades discentes e o faria encarar a realidade do secretariado atual e suas nuances. Por meio da prática, a teoria seria inserida no contexto educacional do secretariado. A vivência das situações diárias repassadas seria uma maneira de viabilizar estas ações, além de desmistificar certos mitos do Secretariado. Porém o que ocorre, é que o conceito de “Empresas Junior” utilizado para fazer um comparativo com os “Escritórios-modelos”, não é utilizado em todos os cursos, sendo reconhecido no Direito, na Administração e na área da saúde.

De maneira geral, o assunto é um campo vasto de estudos que ainda podem ser realizados, com outras perspectivas e direcionamentos. Com base no artigo e sua revisão de literatura indicam-se como estudos futuros investigar Instituições que já tenham projetos de Escritórios-Modelos ou queiram implementar o atual estudo para que a parte empírica e os prováveis resultados possam ser mensurados, sendo este estudo apenas o princípio para as considerações futuras.

REFERÊNCIAS

ARANHA, Maria Lúcia de Arruda. **História da Educação e da pedagogia: geral e Brasil.** 3ª Edição – revisada e ampliada. São Paulo: Moderna, 2006.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 27 jun. 2005.

CARVALHO, Anna Cristina Barbosa Dias D. **Desenvolvendo Habilidades e Competências através da Empresa Junior**. XXXIII – Congresso Brasileiro de Ensino de Engenharia. UFPE/ 2005.

DAL PISA, Alaxendro Rodrigo. **Empresa Júnior: Um laboratório de aprendizagem como diferencial para a formação acadêmica**. XIII SIMPEP – Bauru, SP, Brasil/2006.

FREIRE, P. **Política e Educação**. São Paulo: Cortez, 1993.

MASETTO, M.T. **Docência Universitária – Repensando a aula**. Ed. S.P.11^a.ed.1999.

NASCIMENTO, Maricilene Isaira Baia do. e Alexandre Jorge Gaia Cardoso. **Teoria e prática em Secretariado: A importância da Administração no diagnóstico de atividades acadêmico – profissionais sob a perspectiva de discentes da Universidade do Estado do Pará**. Revista Expectativa – v. 08 – nº13 – 2014 – p.69-88.

QUEIRÓZ, José Reginaldo de. **Dinâmica empreendedora no processo de formação acadêmica: o papel de empresas juniores**. Interface – Natal/RN – v.05 – nº 02 – jul/dez. 2008.

ROCHA, Carlos Henrique e Sérgio Ronaldo Granemann, (organizadores). **Gestão de instituições privadas de ensino superior**. São Paulo: Atlas, 2003.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **A universidade no século XXI**. São Paulo: Cortez, 2005.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



EVENTOS CIENTÍFICOS NA ÁREA SECRETARIAL: RELEVÂNCIA E PERSPECTIVAS DOS ACADÊMICOS E PROFISSIONAIS EM SECRETARIADO EXECUTIVO

Riquel Pereira da Silva

UNIOESTE, riquelsilva.secretariado@gmail.com

Jefferson Vorpapel

UNIOESTE, jeffersonvorpapel@hotmail.com

Ivanete Daga Cielo

UNIOESTE, ivacielo@bol.com.br

Fernanda Cristina Sanches

UNIOESTE, fernandacsanches@gmail.com

RESUMO: A finalidade dos eventos científicos é reunir profissionais, especialistas, estudantes e outros grupos interessados em compartilhar e obter conhecimentos sobre uma determinada área, oportunizando a atualização e a troca de experiências entre os pesquisadores de uma determinada área do saber. No que tange ao Secretariado Executivo, é latente o crescimento de eventos de cunho científico que visam fomentar e propagar as pesquisas na área. Tendo em vista essa importância dos eventos científicos, esse estudo tem como objetivo principal identificar, dentre os pesquisadores e profissionais, suas percepções acerca dos eventos científicos desenvolvidos na área secretarial. Para tanto, a coleta de dados se deu por meio de questionário semiestruturado aplicado a estudantes e profissionais de todo o Brasil. Os dados foram explorados de maneira descritiva e qualitativa. Os principais resultados apontam para o fato de que desperta-se para uma significância acerca desses eventos e acredita-se que os resultados da pesquisa podem contribuir para o desenvolvimento e aprimoramento da área de secretariado, promovendo a geração de rede de pesquisadores, aumentando a participação nos eventos científicos. Torna-se também uma ferramenta importante para aumentar a rede de colaboradores para futuras pesquisas.

PALAVRAS-CHAVE: Eventos. Científicos. Secretariado.

1 INTRODUÇÃO

Os eventos científicos, de modo geral, objetivam reunir estudantes e profissionais de uma determinada área, a fim de disseminar o conhecimento desenvolvido e promover trocas de experiências e informações entre os participantes, sendo importantes ferramentas de contribuição para o processo da comunicação científica. Nesse sentido, constituem-se em uma importante fonte de geração e propagação de novos conhecimentos e metodologias, além de serem fóruns de discussão para agendas futuras de pesquisa e desenvolvimento das áreas.

De acordo com Campello, Cendón e Kremer (2000), os eventos científicos possibilitam a troca de informação e interação entre os participantes suscitando, inclusive, oportunidades de geração de trabalhos em parceria com dois, três ou mais autores. Além de propiciarem aos pesquisadores um meio de divulgação de suas pesquisas. Nesse sentido, pode-se afirmar que os eventos contribuem com o processo da comunicação científica, visto que a partir de sua execução



permitem à comunidade científica, acesso aos estudos dos pesquisadores. Tal realidade pode ser observada também na área de secretariado executivo que, ao longo dos anos, desenvolve eventos com a finalidade de troca de experiências e divulgação dos conhecimentos científicos na área.

Em relação à área de formação em secretariado executivo, a evolução dos eventos trouxe notórias contribuições no que tange à quantidade e qualidade das produções científicas da área. Prova disso são estudos publicados que investigam a produção científica na área de secretariado a exemplo de Durante (2012); Schmidt, Cielo e Sanches (2012); Maçaneiro e Kuhl (2013); Sanches, Schmidt e Dias (2014); Monteiro, Crotti e Santos (2015).

Vale ressaltar que as próprias Diretrizes Curriculares dos Cursos de Secretariado Executivo, determinam que os cursos devem formar profissionais capazes de lidar com diversas situações e informações de diferentes tipos, como forma de ampliar a formação acadêmica. Dentre essas, destaca-se também a exigência de domínios científicos, conforme descrito no Art. 3º da Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005:

Art. 3º O curso de graduação em Secretariado Executivo deve ensinar, como perfil desejado do formando, capacitação e aptidão para **compreender as questões que envolvam sólidos domínios científicos**, acadêmicos, tecnológicos e estratégicos, específicos de seu campo de atuação, assegurando eficaz desempenho de múltiplas funções de acordo com as especificidades de cada organização, gerenciando com sensibilidade, competência e discrição o fluxo de informações e comunicações internas e externas (MEC, 2005, p. 2, grifo nosso).

Nesse contexto, os eventos científicos surgem como forma de, justamente, auxiliar na compreensão das questões relacionadas ao desenvolvimento de domínios científicos. Tendo em vista a importância dos eventos para propagação de conhecimentos entre acadêmicos e profissionais da área de secretariado executivo, esse estudo tem como seu objetivo principal identificar, dentre pesquisadores e profissionais, suas percepções acerca dos eventos científicos desenvolvidos na área secretarial. Assim, delinear-se os seguintes objetivos específicos: a) compreender o perfil dos participantes dos eventos; b) identificar as formas de divulgação mais eficientes para esses eventos; c) entender a percepção dos participantes com relação à relevância para a formação profissional; d) apontar os gargalos existentes com relação à falta de participação de estudantes e profissionais.

Tais objetivos buscam contribuir para os estudos do VIII Encontro Nacional dos Estudantes de Secretariado – ENESEC que, nesta edição, traz a temática: O DNA do Secretariado: competências, inovação e gestão. Assim, buscando atender aos objetivos delineados, este artigo subdivide-se em cinco capítulos, além desta introdução. O capítulo dois apresenta o aporte teórico necessário para o desenvolvimento do estudo, elencando opiniões de autores da área investigada. Já o capítulo três relata os procedimentos metodológicos adotados para a realização prática da pesquisa, seguido do capítulo quatro, que apresenta a análise e discussão dos resultados obtidos. Por fim, faz-se uma explanação das principais considerações geradas a partir da investigação.



2 REFERENCIAL TEÓRICO

Buscando maior entendimento acerca da temática em questão, faz-se necessário uma revisão bibliográfica tecendo algumas considerações sobre os eventos científicos e eventos na área de secretariado executivo.

2.1 Eventos Científicos

No decorrer da história, percebe-se que realização de eventos é uma prática comum, a partir do momento em que as pessoas começaram a se reunir por algum motivo, nasceu a necessidade de criar normas e padrões para estas reuniões (GOIN; LOVIZON, 2010). Atualmente ocorrem vários eventos desde a fácil organização, como recepção de amigos, aos mais bem elaborados com grau de dificuldade alto, a exemplo de uma olimpíada, pressupondo que existe uma necessidade de saber organizar eventos.

Segundo Giacaglia (2003) um dos primeiros eventos datados na humanidade foram os Jogos Olímpicos que aconteceram em 776 a.C., e tinha como objetivo a confraternização e o conagração. Entende-se que, os eventos estão inseridos em todas as áreas na sociedade e são de suma importância para o desenvolvimento social e econômico da nação. Com a evolução da ciência e conhecimento teórico, tornou-se necessário a criação de eventos científicos que pudessem reunir grandes estudiosos para discutir sobre a pesquisa científica.

Durante muitos anos a pesquisa científica era discutida através de cartas, livros ou periódicos especializados, mas não eram suficientes para suportar o grande avanço da ciência que se destacava com o aparecimento de grandes estudiosos. Foi então que começou a se difundir os encontros de pessoas que tinham interesse na ciência. “O cientista não se contenta em escrever sobre a sua pesquisa, mas conversa frequentemente sobre a investigação, faz conferência a seu respeito, ou vai discuti-la com outros cientistas” (MIYAMOTO, 1987, p. 07). A partir desses encontros deu-se início a ideia dos eventos científicos que hoje, comumente, ocorrem em todas as áreas do saber.

No cenário acadêmico, os eventos científicos fazem parte da vida dos estudantes e podem ser divididos em vários formatos: “eventos científicos, associativos/profissionais; assembleia, colóquio, conferência, convenção, congresso, encontro, fórum, jornada, mesa-redonda, painel, seminário, simpósio, *workshop*/oficina, ciclo de palestras” (BOND; OLIVEIRA, 2009, p. 50).

Corroborando com esta ideia, Campello, Cendón e Kremer (2000) citam que:

Os eventos oferecem aos participantes a oportunidade de se comunicarem pessoalmente com seus pares, de maneira informal: a troca de informações sobre projetos, o planejamento de trabalhos conjuntos, a oportunidade de novos pesquisadores conhecerem os membros mais antigos e inúmeras outras interações ocorrem nos eventos, ilustrando o papel que os contatos pessoais desempenham no processo de comunicação científica. As chamadas conversas de corredor constituem para muitos pesquisadores a parte mais importante do encontro (CAMPELLO, CENDÓN E KREMER, 2000, p. 59).

Dessa forma, os eventos têm a importância principal de mensurar a disseminação das ideias científicas para os participantes e interessados, os quais podem estar presentes no evento



ou, apenas, consultar o material científico que poderá ser divulgado nos meios digitais. Os eventos científicos geram um espaço de integração e troca de experiências que ajudam a formular novas percepções para expandir os conhecimentos através da pesquisa.

Reforçando essa ideia, Lacerda, Weber e Porto e Silva (2007) argumentam que, a apresentação de trabalhos em eventos de natureza técnico-científico, contribui para a formação acadêmica e intelectual do discente, permitindo que esse tenha acesso a novas formas de aprendizado e a possibilidade de sistematização dos avanços mais recentes da área. Sobre isto, Barbosa, e Silva (2009) apresentam os principais pontos referentes às vantagens da apresentação dos trabalhos:

- a) possibilitar que sugestões e críticas sejam feitas na hora pelos ouvintes;
- b) permitir uma retroalimentação instantânea;
- c) asseguar a prioridade da descoberta científica e facilitação da comunicação pessoal entre os pares.

Em contra partida, Mello (1994), pontua algumas das fragilidades desses encontros científicos como:

- a) número excessivo de participantes;
- b) programas muito condensado;
- c) níveis superficiais em que são conduzidas as discussões;
- d) grande número de trabalhos apresentado, permitindo apenas poucos minutos para apresentação;
- e) coincidência das seções paralelas com os horários da apresentação de trabalhos e variação dos padrões de qualidade dos trabalhos apresentados.

O autor argumenta, também, que alguns autores utilizam esses eventos científicos para, apenas, aproveitar a viagem ou o turismo, e acabam enviando trabalhos superficiais, que não agregam um ganho de conhecimento científico. No entanto, mesmo apresentando fragilidades os eventos científicos constituem-se em elementos imprescindíveis à formação acadêmica, podendo despertar nos estudantes a necessidade de aprofundamento em áreas específicas da atuação profissional e o senso de responsabilidade com o desenvolvimento da área em que pretendem atuar. Nesse sentido, o tópico a seguir dedica-se em apresentar os principais eventos da área de secretariado executivo, ressaltando os eventos científicos.

2.2 Eventos em Secretariado Executivo

Os acadêmicos de Secretariado Executivo têm a oportunidade de participar dos mais variados eventos de cunho científico durante sua passagem pela graduação. Tais eventos fortalecem o aprendizado profissional e proporcionam uma forma diferenciada de adquirir conhecimento e trocar experiências entre várias instituições de ensino. Para Campello (2000), encontros científicos possibilitam que um número significativo de membros de uma comunidade científica se reúna em um único local com propósitos análogos.

Um dos eventos científicos da área de secretariado é o Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado (ENASEC), que permite ao participante apresentar sua pesquisa de forma oral ou de pôster, além de atuar como facilitador na troca de informações entre os pesquisadores, alunos, professores e profissionais.



Há vários outros eventos na área secretarial como, por exemplo, o Congresso Nacional de Secretariado (CONSEC), que objetiva debater temas que atendam às novas demandas do mercado, principalmente no que tange à relevância de postura e efetiva atuação na assessoria, consultoria, cogestão e empreendedorismo, nas organizações públicas e privadas, com foco em um perfil de formação diversificada, versátil e autônomo em sua atuação, bem como espírito empreendedor e intraempreendedor.

Outro evento de relevância para a área é o Seminário Multiprofissional Integrado de Secretariado (SEMISEC). Este propicia espaço para debater questões técnicas sobre a profissão de secretariado, fortalecendo a consciência da relevância desta atividade profissional para a estrutura organizacional, assim como a identificação dos diferenciais competitivos do Secretariado para manutenção do alto desempenho organizacional.

Há também o Encontro Nacional dos Estudantes de Secretariado (ENESEC). Evento dirigido a estudantes, profissionais, coordenadores e docentes da área. O ENESEC proporciona a interação dos estudantes de várias regiões do país e exige a participação dos graduandos como membros de mesa redonda, painel e debates. Com isso, esta laboração vai além dos limites acadêmicos contribuindo para a sua formação profissional e científica e dos demais estudantes presentes.

Por sua vez, o Congresso Internacional de Secretariado (COINS) é um dos mais importantes eventos internacionais na área. É voltado aos profissionais de secretariado, assistentes, assessores do Brasil e do exterior, que atuam em áreas públicas e privadas, docentes e acadêmicos de secretariado, apresentando-se como um fórum para discutir sobre maiores desafios da profissão e compartilhar conhecimento de profissionais de grandes empresas para atuar de forma mais estratégica, obter o reconhecimento da alta gestão e lidar com diferentes perfis de público.

Há diversos outros eventos de suma importância para o desenvolvimento da pesquisa e aprendizado profissional, que podem oportunizar o aumento do *networking* fazendo com que a profissão continue evoluindo. No entanto, para fins do presente artigo, optou-se em abordar apenas alguns dos eventos considerados de maior relevância na atualidade para a área de secretariado executivo, o que não significa dizer que os demais eventos da área não possuam relevância ou expressividade para o desenvolvimento da profissão.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Dentre os eventos científicos na área de Secretariado Executivo, este estudo valeu-se como base do Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado, evento que está em sua quarta edição e acontece bianualmente em diferentes instituições de ensino do Brasil. A justificativa em abordar, apenas, esse evento deu-se pelo fato de que o objetivo do ENASEC é permear discussões e ampliar a propagação de estudos relacionados unicamente à pesquisa secretarial.

Assim, para a execução do estudo adotou-se o procedimento metodológico de natureza descritiva, permitindo estudar as características de determinado grupo, empregando uma análise qualitativa no tratamento dos dados obtidos Gil (2002). Esse tipo de pesquisa facilita de forma simples e direta, identificar o perfil e o comportamento dos respondentes sem a interferência do pesquisador.



A coleta de dados deu-se através de um questionário que foi direcionado aos acadêmicos e profissionais formados em Secretariado Executivo de todo Brasil. O questionário, composto de sete perguntas semiestruturadas, buscou traçar um perfil dos respondentes e sua percepção com relação ao ENASEC. O instrumento de pesquisa foi elaborado por meio da ferramenta *Google Docs* que permite ao usuário criar, editar e visualizar documentos e compartilhá-los com contatos profissionais. Nesse sentido, de forma a garantir abrangência nacional, o questionário foi disponibilizado de diversas formas aos profissionais e estudantes de secretariado executivo por meio de banco de dados de endereços de e-mail, bem como nas redes sociais.

Os questionários enviados por e-mail foram direcionados à diversas instituições de ensino que oferecem o curso de Secretariado Executivo no Brasil durante o mês de março de 2016. Já o *link* nas redes sociais, foi postado em grupos de Secretariado Executivo, também de abrangência nacional, por um período de dois meses (fevereiro e março de 2016), o que permitiu a disponibilização do questionário aos interessados em participar do estudo.

Portanto, pode-se afirmar que a pesquisa dispôs de uma amostra aleatória simples de respondentes, visto que participaram pesquisadores, profissionais e acadêmicos da área de diferentes instituições e regiões do Brasil. Ao final dos dois meses de aplicação do questionário, contabilizou-se um total de 70 participantes do estudo. Os resultados principais da investigação são descritos no tópico seguinte.

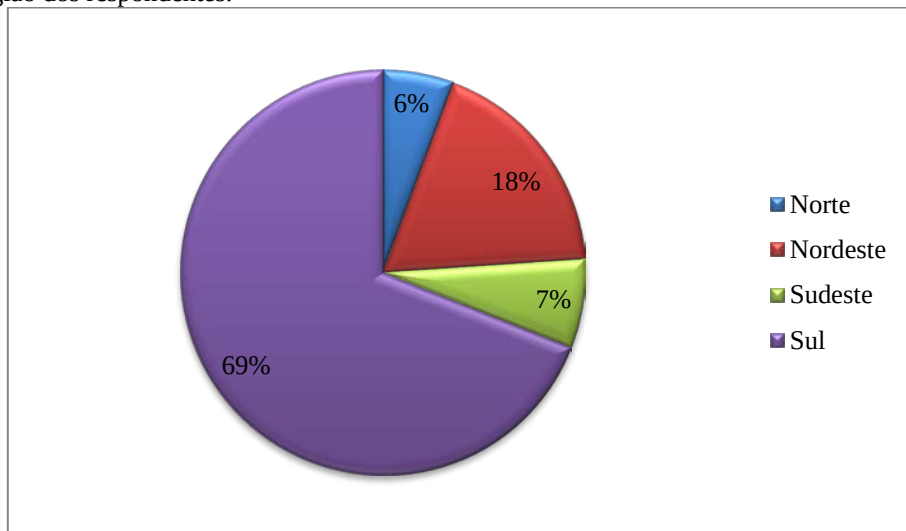
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Com o objetivo de analisar melhor os dados coletados através da pesquisa de campo, os resultados serão apresentados em quatro blocos. O primeiro deles refere-se ao delineamento do perfil dos pesquisados, abordando aspectos como a idade e a região do Brasil em que se situam; a segunda parte busca analisar os mecanismos através dos quais os participantes obtiveram acesso as informações sobre a existência do evento e que os impulsionaram à participação; a terceira parte objetiva conhecer a percepção dos pesquisados quanto à sua participação e grau de importância para sua carreira profissional e acadêmica e a quarta parte analisa o motivo da não participação do respondente no ENASEC.

4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Os acadêmicos e profissionais formados em Secretariado Executivo, participantes da pesquisa, perfizeram um total de 70 pessoas. Estas, localizavam-se geograficamente em 4 das 5 regiões do país. A região com o maior número de respondentes foi a Sul com 70%, seguida pela Região Nordeste com 18,57%. Os percentuais de participação por Região podem ser observados através do Gráfico 1.

Gráfico 1 - Região dos respondentes.

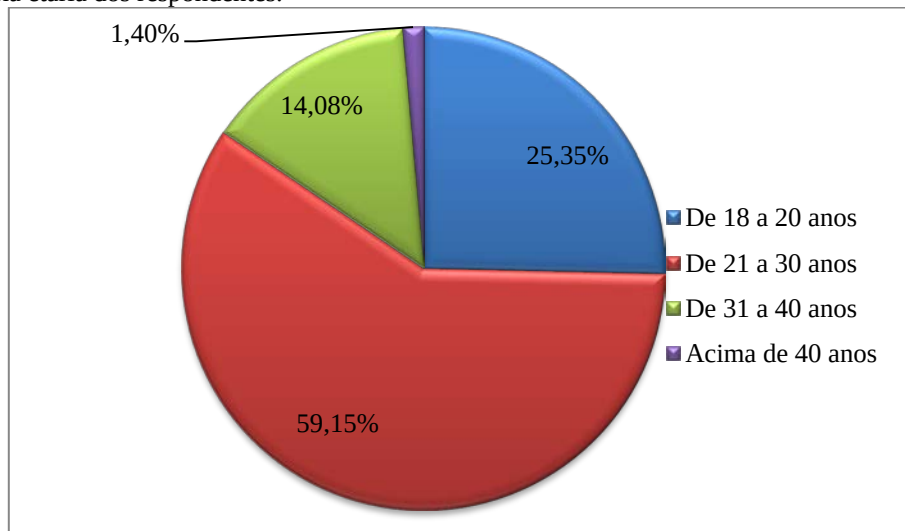


Fonte: dados da pesquisa (2016).

Em análise aos percentuais apresentados no Gráfico 1, pode-se inferir que, ao percentual de respondentes está diretamente relacionado à localização geográfica em que foram realizadas as edições do ENASEC. Das 4 edições, 3 delas ocorreram em municípios localizados na região Sul (Toledo/PR; Passo Fundo/RS e Londrina/PR). A outra edição ocorreu em município da região Nordeste do país (João Pessoa/PB). Ou seja, embora o evento seja nacional e atraia participantes de diversos estados, ainda a proximidade geográfica torna-se um fator de impulso à participação. Isto ocorre devido aos custos da viagem que se tornam bastante elevados quando os participantes se encontram nas regiões mais distantes da edição do evento. Cabe ressaltar, ainda, que a única região sem nenhum participante foi a Centro-oeste devendo este ser um reflexo do número reduzido de cursos de Secretariado Executivo nesta região.

Quanto à idade dos pesquisados observou-se que a maior parte dos respondentes situa-se na faixa etária compreendida entre 21 a 30 anos, conforme pode ser visualizado no Gráfico 2.

Gráfico 2 - Faixa etária dos respondentes.



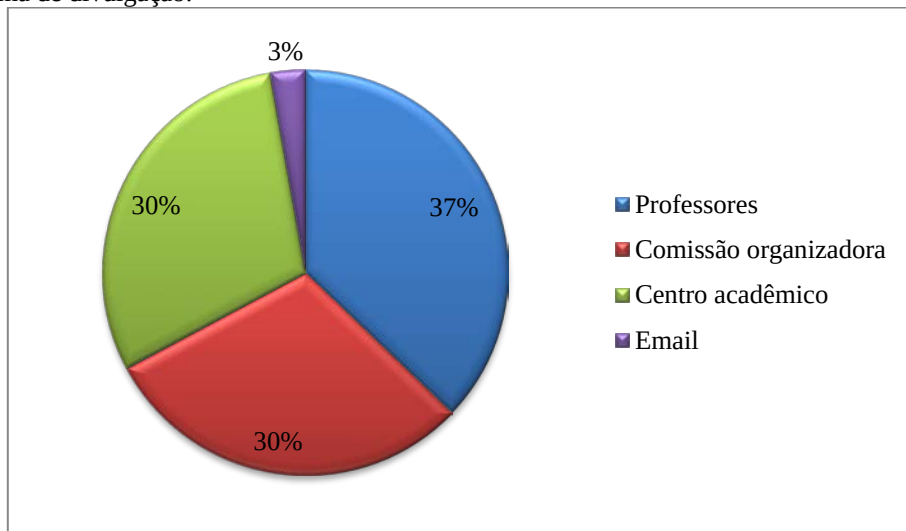
Fonte: dados da pesquisa (2016).

Ponderando que participaram da pesquisa acadêmicos dos cursos de Secretariado Executivo e os profissionais, a faixa etária está em conformidade com o perfil do estudante universitário brasileiro, que normalmente possui de 18 a 24 anos (INEP, 2016). Faz-se também necessário comentar que, parcela significativa dos respondentes encontra-se com idade superior a 30 anos, o que provavelmente corresponde aos profissionais já formados, ou mesmo reflete uma realidade ainda presente em nosso país de que os jovens acabam entrando tardiamente no ensino superior.

4.2 FORMA DE DIVULGAÇÃO

No intuito de investigar a forma pela qual os respondentes tomaram conhecimento sobre o Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado, questões dessa natureza também compuseram o questionário. Nesse quesito, a opção com o maior número de respondentes foi através dos professores em sala de aula, com 37,14%. Os índices detalhados das respostas podem ser visualizados no Gráfico 3.

Gráfico 3 - Forma de divulgação.



Fonte: dados da pesquisa (2016).

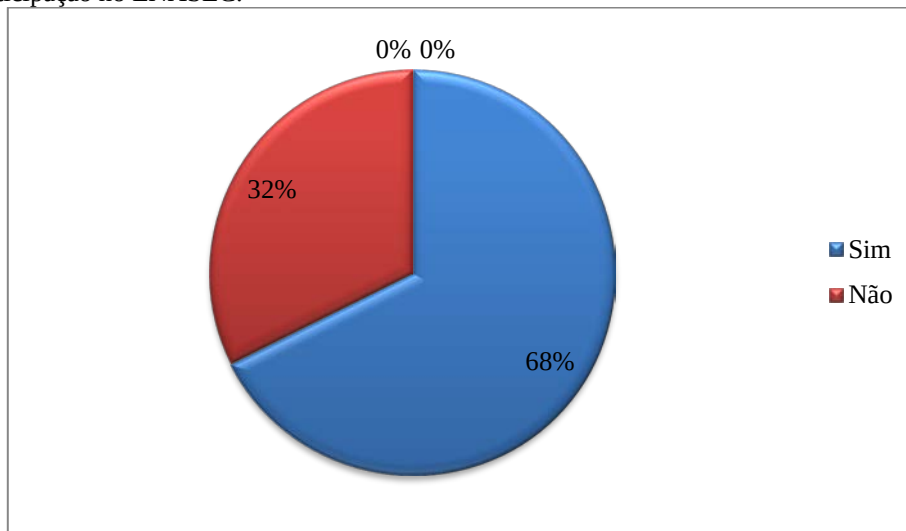
Considerando que o ENASEC, comparativamente a eventos de natureza científica em demais área do conhecimento é relativamente novo, a forma de divulgação está de acordo com a natureza do evento. Isso porque refere-se à um evento científico que requer o empenho dos pesquisadores da área para fomentar as discussões e promover o crescimento da cultura do cientificismo na profissão, por muito tempo relegada a discussões de caráter técnico. Assim sendo, os resultados apresentados na Figura 3, podem refletir a preocupação dos docentes e discentes da área com o crescimento da profissão amparada por aporte científico e incentivando, de maneira direta a participação no evento.

Por outro lado, os resultados podem levar a reflexões da importância em investimentos em outras formas de divulgação, que talvez não estejam sendo exploradas de maneira satisfatória, ou que pelo menos não estão atingindo aqueles que obtiveram o diploma de secretário executivo, a exemplo de e-mail ou outras formas de mídias sociais.

4.3 PARTICIPAÇÃO E IMPORTÂNCIA

A análise das questões referentes à participação e importância do ENASEC, pode-se observar que 68% dos respondentes já participaram de, pelo menos, uma edição do ENASEC, conforme pode ser visualizado através do Gráfico 4.

Gráfico 4 - Participação no ENASEC.

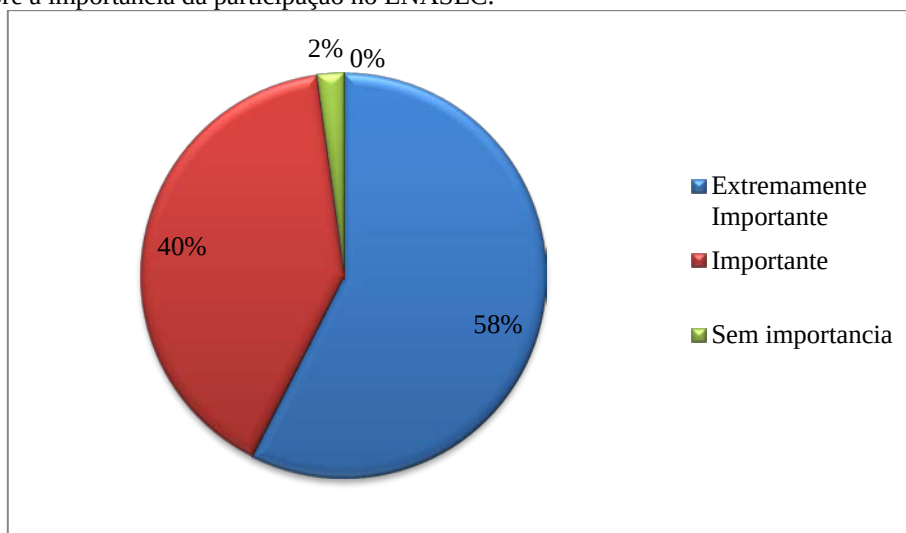


Fonte: dados da pesquisa (2016).

Um das inferências que é pertinente fazer em relação ao percentual de respondentes que já participou do ENASEC é a nítida importância que se atribui à participação de pesquisas de caráter científico. Isso pode denotar que o ENASEC está cumprindo, de certa forma, o objetivo de sensibilizar os profissionais da área para a importância das pesquisas científicas e da colaboração em relação ao fornecimento de informações para tais pesquisas.

O grau de importância do ENASEC para o futuro profissional e acadêmico dos respondentes também foi um dos aspectos investigado no presente estudo. As respostas obtidas em relação a essa questão podem ser visualizadas no Gráfico 5, abaixo:

Gráfico 5 - Sobre a importância da participação no ENASEC.



Fonte: dados da pesquisa (2016).



Os dados apresentados permitem afirmar que os acadêmicos e profissionais de secretariado executivo estão cientes da importante participação em eventos científicos, a exemplo do ENASEC, para a sua formação profissional, uma vez que praticamente dois terços dos respondentes a consideraram de extrema importância. Isso representa avanços na profissão que, historicamente convergia de forma insuficiente, esforços no sentido de motivar acadêmicos à participação em eventos. No entanto, não se pode deixar de observar que, sempre foi consenso na academia e entidades de classe que a participação em eventos científicos, constitui-se em um eficaz mecanismo de subsídio aos acadêmicos na construção de um arcabouço de conhecimentos fundamentais para o desenvolvimento das competências e habilidades indispensáveis para o exitoso desempenho da profissão.

4.4 MOTIVOS DA NÃO PARTICIPAÇÃO NO ENASEC

Por fim, a pesquisa objetiva saber os motivos pelos quais parcela dos respondentes não havia participando de nenhuma das 4 edições do ENASEC. Trata-se de uma questão aberta em que os respondentes poderiam livremente descrever os seus motivos. Todavia, apenas 25 responderam essa questão, quando obteve-se 70 questionários respondidos. As respostas a essa questão podem ser visualizados na Tabela 1:

Tabela 1 - Principais motivos da não participação no ENASEC.

Motivos da não participação no ENASEC	Ocorrência nas repostas	
	Nº	%
Problemas de ordem financeira	8	29,63
Incompatibilidade da data do evento com demais compromissos assumidos	6	22,22
Impossibilidade de dispensa no trabalho	5	18,52
Indisponibilidade para viajar	3	11,11
Falta de informação sobre o evento	3	11,11
Falta de motivação para ir ao evento	2	7,41
Total	27	100%

Fonte: dados da pesquisa (2016).

Como se pode observar os problemas pessoais, principalmente àqueles relacionados a recursos financeiros, torna-se o principal fator impeditivo à participação dos acadêmicos no ENASEC. Infelizmente, este é problema de ordem socioeconômica dos acadêmicos que, mesmo impelidos muito cedo ao mercado de trabalho, não conseguem o recurso necessário à participação em eventos distantes da sua instituição de ensino superior. Aliado a isso, tem-se a escassez de recursos públicos destinados ao auxílio à participação em eventos. Essas combinações de fatores tornam-se uma barreira à participação em eventos científicos, fundamentais a formação plena dos acadêmicos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ENASEC – Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado é um dos principais eventos na área de pesquisa em Secretariado Executivo que contribui significativamente para a



geração de conhecimento científico e profissional. Por meio da realização do estudo, pode-se concluir que a participação no evento se mostrou mais eficiente no que tange à divulgação, foi via professores, o que demonstra que há uma preocupação do acadêmico em participar dos eventos científicos. A comissão organizadora e os centros acadêmicos também desempenham um papel importante para a disseminação dos eventos, tendo o mesmo percentual de respostas quanto a divulgação. Tal fato demonstra o esforço dos discentes organizadores e dos centros acadêmicos que auxiliam e incentivam os mesmos a participarem.

Foi possível identificar também, que a maioria dos respondentes do questionário já participou de alguma das edições do ENASEC. Grande parte afirmou ser de extrema importância para sua carreira acadêmica e profissional, mostrando que o evento está colaborando com o desenvolvimento profissional e acadêmico. Outros 39,58% responderam que acha importante e apenas 2,08% acharam sem importância. Observou-se também que os problemas pessoais afetam diretamente na participação do evento, pois o interesse existe, mas na maioria das vezes há dificuldades, principalmente no que tange aos recursos financeiros para subsidiar a participação.

Cabe ressaltar, ainda, que o objetivo deste estudo é abordar apenas um dos eventos da área, o ENASEC, tendo em vista que este é voltado exclusivamente para debater temáticas que envolvam a pesquisa na área secretarial. Um dos benefícios desse estudo é para auxiliar para com o planejamento das próximas edições do evento. Como agenda para pesquisas futuras, sugere-se a realização de investigações desse cunho em demais eventos voltados para a área de secretariado.

REFERÊNCIAS

BOND; Marlene de Oliveira. **Manual do Profissional de Secretariado: Organizando eventos.** v. 4. Curitiba: IBPEX, 2009.

CAMPELLO, Bernadete Santos, CENDÓN, Beatriz Valadares, KREMER, Jeannette Marguerite. **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais.** Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2000.

CERVO, Amado Luiz, BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia Científica:** para uso dos estudantes universitários. 3. Ed. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.

DORTAS, Lurdes Oliveira (org.). **Fundamentos em técnicas de eventos.** Porto Alegre: Bookman, 2015.

DURANTE, Daniela Giaretta. **A evolução da profissão secretarial por meio da pesquisa.** In: DURANTE, Daniela Giaretta (Org.). Pesquisa em Secretariado: cenários, perspectivas e desafios. Passo Fundo: UPF Editora, 2012.

GIACAGLIA, Maria Cecília. **Organização de Eventos: Teoria e Prática.** São Paulo: Pioneira Thomsom Learning, 2004.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar Projetos de Pesquisas.** 4 ed. São Paulo: Atlas 2002,



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



GOIN, Amanda; LOVIZON, Elaídes. **Organização de Eventos: Diferencial do Secretariado.** Secretariado Executivo em Revista. v. 6. Passo Fundo: UPF, 2010.

MAÇANEIRO, Marlete Beatriz; KUHL, Marcos Roberto. **Estado da arte e o rumo do conhecimento científico em Secretariado Executivo:** mapeamento e análise de áreas de pesquisa. Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, v. 4, n. 3, p. 157-188, dez. 2013.

MIYAMOTO, Massahiro. **Administração de Congressos Científicos e Técnicos.** São Paulo, 1987.

MONTEIRO, Caroline; CROTTI, Katiane; SANTOS, Carla. **Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo ENASEC:** um estudo bibliométrico. In: ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 4, Londrina/PR, 2015. Anais. Londrina/PR: ENASEC, Outubro, 2015.

SANCHES, Fernanda Cristina; SCHMIDT, Carla Maria; DIAS, Amanda Hissamura. **Os avanços da pesquisa em Secretariado Executivo:** uma análise nos periódicos científicos nacionais. Revista Capital Científico, v. 12, n. 4, out./dez. 2014.

SCHMIDT, Carla Maria; CIELO, Ivanete Daga; SANCHES, Fernanda Cristina. **Mapeamento de redes:** um estudo sobre as relações entre universidades e docentes em cursos de Secretariado Executivo. In: DURANTE, Daniela Giareta (Org.). Pesquisa em Secretariado: cenários, perspectivas e desafios. Passo Fundo: UPF Editora, 2012.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



INTELIGÊNCIAS MÚLTIPLAS: UM ESTUDO NO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIOESTE, CAMPUS DE TOLEDO-PR

Keila Raquel Wenningkamp

Unioeste, sebkeila@hotmail.com

Luana Pereira de França

Unioeste, luana-pereirafranca@hotmail.com

Patrícia Stafusa Sala Battisti

Unioeste, patriciasala5@hotmail.com

Silvana Anita Walter

Unioeste, silvanaanita.walter@gmail.com

RESUMO: Dois objetivos nortearam este estudo: a) identificar as inteligências múltiplas (IM) dos docentes e acadêmicos do curso de Secretariado Executivo da Unioeste, *Campus* de Toledo; b) sugerir ações de ensino-aprendizagem que possam contribuir para melhorar o desempenho acadêmico no curso. O estudo foi construído a partir da Teoria das Inteligências Múltiplas e justifica-se pela preocupação com a melhoria do desempenho acadêmico do curso, bem como do processo de ensino-aprendizagem. Em termos metodológicos, a pesquisa foi embasada na abordagem quantitativa, por meio da estratégia de levantamento de corte transversal (*survey cross-sectional*), de caráter descritivo. Como principais resultados, obteve-se que a inteligência musical é a mais desenvolvida pelos acadêmicos do curso de Secretariado Executivo, seguida de perto pela inteligência intrapessoal e interpessoal. Já a menos desenvolvida é a lógico-matemática. Em relação aos docentes, obteve-se que a inteligência mais presente é a linguística, seguida da interpessoal e da intrapessoal. Já a que menos está presente é a naturalista, seguida da lógico-matemática. Portanto, observam-se similaridades e diferenças entre as inteligências mais e menos desenvolvidas por ambos, acadêmicos e docentes, cuja reflexão sobre possíveis melhorias torna-se importante para maior eficiência no processo de ensino-aprendizagem no curso de Secretariado Executivo.

PALAVRAS-CHAVE: Inteligências Múltiplas. Secretariado Executivo. Unioeste.

1 INTRODUÇÃO

A inteligência, em estudos iniciais, era determinada a partir de avaliações intuitivas do quanto alguém é esperto/perspicaz. Posteriormente, a partir de testes de inteligência, como o de Quociente de Inteligência (QI), a inteligência foi definida como a capacidade de um indivíduo responder itens dos testes de inteligência. Os resultados desses testes, tratados por técnicas estatísticas, indicavam se uma pessoa era inteligente ou não, ou seja, a inteligência podia ser mensurada objetivamente e traduzida em números (GARDNER, 1995; ARMSTRONG, 2001).

Em 1983, entretanto, o psicólogo Howard Gardner contrapôs essas definições de inteligências, sugerindo a existência não apenas de uma inteligência, mas sim de sete tipos de inteligências, as quais depois foram implementadas por mais uma, resultando na Teoria das



Inteligências Múltiplas (Teoria das IM). As oito inteligências são: linguística, lógico-matemática, espacial, musical, cinestésico-corporal, naturalista, intrapessoal e interpessoal.

Segundo Armstrong (2001), com a Teoria das IM, Gardner buscou ampliar a análise da capacidade dos seres humanos para além de escores de QI, isto é, a inteligência do indivíduo não poderia se resumir apenas em números, mas sim levar em consideração a capacidade das pessoas em resolver problemas e criar produtos em ambientes e cenários ricos e naturais.

Nesse sentido, conforme Nogueira (2001), Gardner trouxe uma nova visão de inteligência, não como algo biológico, mas sim algo multifacetado; a inteligência passa a ter uma noção de pluralidade, em que os mais diversos tipos de inteligência podem e devem ser desenvolvidos. Nesse novo conceito de inteligência, considera-se que cada ser humano é dotado de forças cognitivas diferentes e que aprendem de maneiras distintas. Isso posto, um mesmo indivíduo pode ser dotado de um tipo de inteligência, mas ser carente de outro, de forma que o mesmo possa ser estimulado ao desenvolvimento das inteligências que menos possui. Logo, Gardner demonstra, por um lado, a independência entre as várias inteligências, mas, por outro, a possibilidade de interação entre elas.

Levando em consideração o exposto, cabe observar que a Teoria da IM pode contribuir com a preocupação existente atualmente em relação ao processo de ensino-aprendizagem, tanto nas escolas quanto nas universidades (WALTER, et al. 2008). Isso porque, conforme Walter et al. (2008), essa teoria pode auxiliar na explicação de como os alunos/acadêmicos aprendem. Seria possível entender porque alguns têm mais facilidade em determinadas atividades do que outros, porque alguns alcançam sucesso em uma área, mas não em outra, entre outros aspectos. Assim, docentes podem conhecer as inteligências mais ou menos desenvolvidas em uma determinada turma de acadêmicos e com isso embasar suas aulas e suas atividades de maneira que possam ser mais bem interpretadas e assimiladas pelos alunos. De outro lado, podem ainda motivar o desenvolvimento das inteligências menos presentes.

Assim, este estudo possui dois principais objetivos: a) identificar as inteligências múltiplas dos docentes e acadêmicos do curso de Secretariado Executivo da Unioeste, *Campus* de Toledo; b) sugerir ações de ensino-aprendizagem que possam contribuir para melhorar o desempenho acadêmico no curso. Para tanto, utiliza-se o Inventário de Inteligências Múltiplas (IIM), adaptado de Armstrong (2001), como instrumento de coleta de dados. Cabe ressaltar que a ideia norteadora deste estudo foi a pesquisa de Walter et al. (2006), que analisa as inteligências múltiplas de professores e alunos do curso de Administração da PUC, de Toledo-PR.

Este trabalho está subdividido em mais quatro seções além desta introdução. Na segunda seção é abordado o referencial teórico do estudo, que versa sobre as inteligências múltiplas; na terceira apresentam-se os procedimentos metodológicos; na quarta expõem-se os resultados da pesquisa; na quinta encerra-se o trabalho com as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A definição de inteligência, bem como o acompanhamento de pessoas com maior ou menor capacidade de aprendizado, foram palco de diversos estudos e discussões. Entre tais estudos, Gardner (1995), Armstrong (2001) e Nogueira (2001) citam a pesquisa de Alfred Binet, um cientista francês, ao qual foi solicitado algum tipo de teste que pudesse mensurar a



inteligência de crianças francesas e seus destinos na vida escolar. Sendo assim, Binet criou um teste que media objetivamente a inteligência, reduzindo-a a um número, o Quociente de Inteligência (QI).

Dessa forma, segundo Gardner (1995), se até então a inteligência era medida sob forma intuitiva, no sentido de quão perspicazes/espertas as pessoas são, agora, com o teste de QI, a inteligência passaria a ser quantificável, isto é, houve um entusiasmo, pois era possível mensurar a quantidade de inteligência que o indivíduo possuía. Tal iniciativa fez com que a propaganda da mensuração da inteligência se expandisse em vários territórios, não só no território francês, onde havia surgido, mas, também, na realidade americana.

Gardner (1995) ainda afirma que aprimoramentos científicos foram realizados, a partir do teste de QI, incluindo, por exemplo, o Teste de Aptidão Escolar, que possibilita a classificação de estudantes em uma única dimensão intelectual. Essa perspectiva trouxe como resultado uma classificação de alunos com QI mais alto e mais baixo. Os alunos que eram considerados com QI mais elevado poderiam fazer cursos nos locais onde se utilizava leitura crítica, cálculo e habilidades de pensamento. Além disso, alunos com QI mais elevado poderiam ir para as melhores universidades.

Todavia, em 1983, o psicólogo Howard Gardner propôs outra forma de pensar a inteligência dos seres humanos, apresentando não apenas um, mas sete diferentes tipos de inteligências, que posteriormente foram complementados por mais um, totalizando oito tipos de inteligências (ARMSTRONG, 2001). Logo, a visão unitária da mente, que se embasava em QIs mais ou menos elevados, foi sendo substituída por uma visão pluralista da mente, em que se reconhece que as pessoas possuem forças cognitivas diferenciadas e estilos contrastantes. Tal pensamento é chamado então de teoria das inteligências múltiplas (GARDNER, 1995).

Essa teoria contradiz e pluraliza a visão tradicional de inteligência, a qual é concebida como a capacidade de responder a aspectos em testes de inteligência, apontando que “uma inteligência implica na capacidade de resolver problemas ou elaborar produtos que são importantes num determinado ambiente ou comunidade cultural” (GARDNER, 1995, p. 21). Ou seja, essa capacidade de solução de problemas permite ao indivíduo entender um cenário em que um objetivo deve ser alcançado e, conseqüentemente, o caminho para atingir esse objetivo.

Levando isso em consideração, Gardner (1995) defende que o ser humano não pode ser medido apenas pela capacidade de raciocínio lógico-matemático e linguístico, pois existem fatores diversos que precisam ser considerados. Esse autor apresenta, assim, uma lista de oito inteligências intrapessoais, quais sejam: linguística, lógico-matemática, espacial, musical, cinestésico-corporal, naturalista, intrapessoal e interpessoal.

A inteligência linguística, segundo Gardner (1995), é o dom da linguagem. Para Nogueira (2001), essa inteligência talvez seja a mais facilmente percebida nos indivíduos, uma vez que se trata da comunicação, ou seja, habilidade com a linguagem, a qual pode ser constatada em oradores, políticos, poetas, etc. Armstrong (2001) complementa que é a capacidade de usar as palavras de forma efetiva, tanto na forma oral quanto na escrita. Nesse sentido, segundo Green e Hill (2005), a inteligência linguística explora a utilização da sintaxe, da estrutura, da semântica e do uso da linguagem.

Já a inteligência lógico-matemática, para Gardner (1995), envolve a compreensão eficaz de lidar com números e outros símbolos matemáticos. Armstrong (2001) acrescenta a essa



inteligência, a sensibilidade a padrões de conhecimentos lógicos, como, por exemplo, se-então, causa-efeito, entre outros. Ademais, esse autor cita que entre os diversos processos utilizados pela inteligência lógico-matemática, estão: a classificação, a inferência, a generalização, os cálculos e a testagem de hipóteses. Green e Hill (2005) concluem que é a capacidade de entender e usar bem os números em situações de abstrações e de relacionamentos.

Em relação à inteligência espacial, Gardner (1995, p. 15) destaca que essa é associada aos engenheiros, aos marinheiros, aos cirurgiões, aos escultores e aos pintores, e é a “capacidade de formar um modelo mental de um mundo espacial e de ser capaz de manobrar e operar utilizando esse modelo”. Armstrong (2001) acrescenta que é a capacidade de perceber o mundo viso-espacial, a partir do desenvolvimento da sensibilidade relacionada à cor, às formas e aos espaços. Além disso, nesse tipo de inteligência, observa-se a facilidade de indivíduos representarem ideias visuais ou espaciais sob a forma gráfica. Nogueira (2001, p. 29) acrescenta que a inteligência espacial está associada à capacidade de exceder acontecimentos espaciais para o concreto.

No que diz respeito à inteligência musical, na visão de Gardner (1995, p. 23), ela deve ser considerada importante, mesmo não sendo considerada por muitos como uma capacidade intelectual, igual a matemática. Isso porque a notação musical oferece um sistema de acessibilidade e sensibilidade. Nesse sentido, Nogueira (2001, p. 31) exemplifica a sensibilidade musical quando, por exemplo, uma música é oferecida a alguém em dada situação ou acontecimento. Isso não se refere à genialidade musical, apenas a sensibilidade musical, o que para muitas pessoas pode não existir. Green e Hill (2005) resumem que a inteligência musical é conseguir perceber, discriminar, transformar e expressar as mais distintas formas musicais por meio de ritmo, passos, melodias e tons.

No que se refere à inteligência corporal-cinestésica, essa é a maneira de expressão do corpo, ou seja, “capacidade de resolver problemas ou de elaborar produtos utilizando o corpo inteiro, ou partes do corpo” (GARDNER, 1995, p. 15). Entende-se assim, que essa inteligência integra várias habilidades e movimentos físicos, como a coordenação, o equilíbrio e a força. Green e Hill (2005) citam que a inteligência corporal-cinestésica é a utilização do corpo para expressar ideias e sentimentos. Como exemplos, Nogueira (2001) comenta que essa inteligência é muito encontrada em atletas, mímicos e dançarinos.

Já no que tange a inteligência naturalista, Armstrong (2001) e Green e Hill (2005) destacam que é a capacidade de reconhecimento e classificação da flora e fauna e do meio ambiente do indivíduo. Nogueira (2001, p. 34) complementa que é a “capacidade de realizar qualquer tipo de discriminação no campo da natureza, reconhecendo, respeitando e estudando outro tipo de vida que não só a humana”. Dessa forma, significa conseguir diferenciar entre as diversas espécies de seres vivos.

Sobre a inteligência interpessoal, Gardner (1995) a define como sendo aquela responsável por fazer com que um indivíduo entenda as outras pessoas, ou seja, entendam que aspectos as motivam, como trabalham. Em suma, indivíduos com este tipo de inteligência tem uma compreensão maior da forma como as pessoas pensam, além de possuírem uma capacidade de atuar cooperativamente com essas pessoas. Nogueira (2001) destaca que essa inteligência abrange a capacidade de se comunicar com as pessoas, não somente falando, mas motivando e incentivando. Green e Hill (2005) complementam que a inteligência interpessoal envolve a



percepção e a distinção do humor dos outros indivíduos, bem como o entendimento de seus sentimentos a partir da sua linguagem corporal e facial.

Por fim, quanto à inteligência intrapessoal, Gardner (1995) destaca que essa é voltada para dentro, ou seja, a capacidade de se autoconhecer e reconhecer as concepções internas. Assim, esse tipo de inteligência permite compreender e trabalhar consigo mesmo e, ainda, ter autocontrole. Armstrong (2001, p.15) acrescenta que é também ter “consciência dos estados de humor, intenções, motivações, temperamento e desejos; e a capacidade de autodisciplina, auto-entendimento e auto-estima”.

Com a descrição dessas oito inteligências, Gardner (1995) deixa clara a pluralidade do intelecto, uma vez que indivíduos podem diferenciar em seus perfis particulares de inteligência, bem como a possibilidade dessas inteligências funcionarem em conjunto para resolver as mais diversas situações e problemas.

Dessa forma, Green e Hill (2005) lembram que a teoria das inteligências múltiplas engloba funções de cognição, de adaptação, de competência, de complexidade, de percepções, de assimilação e de compreensão. Portanto, tais inteligências são interativas e podem ser utilizadas e trabalhadas conjuntamente em determinada situação ou comportamento.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa foi embasada na abordagem quantitativa, por meio da estratégia de levantamento de corte transversal (*survey cross-sectional*). A pesquisa quantitativa, para Gil (2008), busca traduzir em números as opiniões ou respostas obtidas por meio dos instrumentos de pesquisa. Dessa forma, envolvem cálculos e técnicas estatísticas, tais como: percentagem, média, mediana, entre outros. Neste estudo, a abordagem quantitativa se explica pela utilização da percentagem e da média na análise dos dados obtidos por meio de um questionário, o que caracteriza a pesquisa do tipo levantamento. A pesquisa também foi caracterizada como pesquisa de dados de corte transversal, pois os dados são coletados uma única vez durante o processo de investigação (HAIR JR. et al., 2005).

Em relação ao caráter descritivo, Gil (2008) aponta que isso se refere quando há a especificação de características de determinada população, ou seja, o caráter descritivo é justificado pela forma de análise de dados, a qual descreve o tipo de inteligências dos alunos e docentes do curso de Secretariado Executivo da Unioeste, nesta pesquisa.

Em termos de coleta de dados, essa se deu a partir da aplicação de um questionário fechado, que foi adaptado de Armstrong (2001), o chamado Inventário de Inteligências Múltiplas (IMM). Esse questionário objetiva investigar o desenvolvimento de oito tipos de inteligências, as Inteligências Múltiplas (IM) de Gardner, em grupos de indivíduos, neste caso, acadêmicos e professores do curso de Secretariado Executivo.

O Inventário de Inteligências foi composto por 81 questões ordenadas por blocos que correspondiam às oito inteligências descritas por Gardner, a saber: Linguística; Lógico-Matemática; Espacial; Corporal-Cinestésica; Musical; Interpessoal; Intrapessoal; Naturalista. O primeiro bloco possuía 11 questões, e os outros possuíam 10 questões. Como opções de resposta, os questionados deveriam assinalar as alternativas com as quais eles mais se identificavam ou realizavam.

No que tange a população de pesquisa, essa se deu com base nos acadêmicos e professores do curso de Secretariado Executivo da Unioeste, *Campus* de Toledo. Estão matriculados neste ano de 2016, 140 alunos no curso. Em relação aos docentes, tem-se 12 ligados diretamente ao curso de Secretariado Executivo (e que não estavam afastados de suas atividades durante a pesquisa), os quais foram foco de pesquisa. Os questionários foram aplicados pelos próprios pesquisadores a todos os acadêmicos que estavam em sala de aula nos dias da aplicação (durante o mês de abril de 2016), caracterizando-se assim como uma pesquisa censitária. Do total de alunos matriculados e do total de professores, foram obtidos 106 questionários respondidos por acadêmicos (75% do total) e 10 respondidos por docentes (83% do total). Das quatro turmas de acadêmicos, 31 questionários foram respondidos pelos acadêmicos do 1º ano; 27 pelos do 2º ano; 29 pelos do 3º ano e 19 pelos do 4º ano

Com base nos dados coletados, inicialmente, fez-se a análise agregada para as quatro turmas do curso para, posteriormente, analisar cada turma individualmente. Ademais, fez-se a comparação das IM dos professores com as dos acadêmicos. Dessa forma, foi possível sugerir melhorias das IM dos acadêmicos do curso de Secretariado Executivo, tanto das IM que obtiveram percentuais mais elevados como as que tiveram índices menos satisfatórios. Isso porque, conforme apontado por Gardner (1995), é frequente a utilização de mais do que uma inteligência nas atitudes diárias e na solução de problemas, de forma que o desenvolvimento das oito inteligências torna-se relevante para todo e qualquer indivíduo.

Por fim, cabe dizer que os dados foram analisados de forma descritiva, com o auxílio do *software Excel* para a inserção dos números obtidos, para o cálculo de médias e seus respectivos percentuais, além a criação de quadros para facilitar a compreensão.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Este tópico apresenta os resultados obtidos a partir do Inventário de Inteligências Múltiplas (IIM) aplicado aos acadêmicos do Curso de Secretariado Executivo, da Unioeste, *Campus* de Toledo. Para tanto, os resultados são apresentados, primeiramente, de maneira geral, com a média obtida para cada ano do curso, bem como para cada uma das oito inteligências múltiplas. Posteriormente, analisam-se os dados obtidos para cada ano individualmente. Por fim, comparam-se os dados obtidos dos acadêmicos com os dos professores.

Na Figura 1, apresenta-se o relatório do IIM de todas as turmas.

Figura 1 – Relatório do IIM de todas as turmas

Turma	Linguística	Lógico-matemática	Espacial	Corporal-Cinestésica	Musical	Interpessoal	Intrapessoal	Naturalista
1º Ano	40,32%	28,70%	40,00%	41,29%	49,35%	47,74%	40,64%	37,09%
2º Ano	42,96%	35,92%	36,66%	41,11%	47,77%	43,70%	46,29%	36,29%
3º Ano	47,58%	36,20%	49,68%	43,10%	47,24%	44,82%	52,06%	49,68%
4º Ano	46,84%	39,47%	44,21%	48,94%	52,63%	48,42%	47,89%	41,05%
Média das 4 turmas	44,43%	35,07%	42,64%	43,61%	49,25%	46,17%	46,72%	41,03%

Fonte: resultado da pesquisa.



Como pode ser visualizado no Quadro 1, a inteligência que obteve a maior média percentual a partir da avaliação dos acadêmicos de Secretariado Executivo foi a inteligência musical, com 49,25% da pontuação, seguida de perto pela inteligência intrapessoal, com 46,72%, e pela interpessoal, com 46,17%. A partir disso, entende-se que os acadêmicos de Secretariado Executivo possuem sensibilidade à música, ritmos e melodias. Nesse sentido, conforme Armstrong (2001), é importante que docentes tirem proveito dessa inteligência a partir da utilização de sons e músicas em sala de aula, podendo, assim, dinamizar e tornar as aulas mais interessantes e produtivas para os acadêmicos. Esse método possibilita a interação maior dos alunos em relação à aprendizagem em sala de aula. Essa inteligência é particularmente relevante para ser utilizada no aprendizado de línguas. Como argumenta Murray (2003), a música é um elemento fundamental para a aquisição de outra língua, sobretudo em relação à ampliação de vocabulário e ritmo da frase. No caso do curso de Secretariado Executivo da Unioeste, as línguas portuguesa, inglesa e espanhola fazem parte da grade curricular abrangendo os quatro anos do curso.

Em relação aos fatores que podem justificar os percentuais elevados das inteligências intrapessoal e interpessoal, podem ser citados os conteúdos estudados em diversas disciplinas da grade curricular do curso de Secretariado Executivo. Por exemplo, em disciplinas como Técnicas de Secretariado Executivo I e II, Psicologia Organizacional, Gestão Secretarial Executiva, Empreendedorismo e Consultoria Empresarial são abordados fatores sobre a administração do tempo; sobre inteligência emocional e social; sobre autoanálise em relação aos pontos fortes e fracos dos acadêmicos, habilidades e fraquezas, entre outros fatores que auxiliam no autoconhecimento, na capacidade de ação a partir desse autoconhecimento, na autodisciplina e na autoestima. Tais características estão presentes principalmente na inteligência intrapessoal.

Ademais, disciplinas como essas também incitam o trabalho em equipe, bem como o conhecimento de diferenças individuais (tais como: motivações dos indivíduos, seu humor e sua cultura) e a forma de agir a partir da ciência dessas diferenças. Além disso, aprende-se a lidar com negociações, conflitos e interesses individuais quando esses são em detrimento de interesses coletivos. Ou seja, aprende-se a ter sensibilidade ao conhecimento e ao entendimento do outro, podendo assim agir de acordo com tais percepções. Aspectos esses que representam a inteligência interpessoal.

Com índices um pouco mais inferiores, encontram-se as médias da inteligência linguística (44,43%), da corporal-cinestésica (43,61%), da espacial (42,64%) e da naturalista (41,03%). Sobre essas inteligências, e considerando a importância e a possibilidade de desenvolvimento de todas as inteligências, cita-se uma série de sugestões que podem ser realizadas pelos professores para melhor utilizar e/ou desenvolver tais inteligências.

Em relação à inteligência linguística, Armstrong (2001, p. 74) enfatiza que é importante trabalhar a narração de histórias. Esse autor afirma que isso “deve ser um instrumento vital no ensino, pois ela acontece em culturas do mundo todo há milhares de anos”. Ademais, pode-se trabalhar com a leitura de livros e a inclusão da escrita sobre o entendimento da leitura.

Ainda em favor da inteligência linguística, outro método importante que os docentes podem desenvolver com os acadêmicos refere-se às publicações, mostrando aos acadêmicos que o ato de escrever é um instrumento eficiente para comunicar ideias, objetivos e, também, para



influenciar pessoas, podendo, dessa forma, extrair do pensamento acadêmico que escrever é uma rotina chata e um dever para se obter uma avaliação positiva na disciplina. É importante instigar os acadêmicos a escrever e publicar, pois quando há uma percepção que os outros têm interesse e dão importância no texto, eles poderão perceber a potencialidade que possuem, tendo estímulos para continuar escrevendo.

No que diz respeito à inteligência corporal-cinestésica, Armstrong (2001) destaca que para melhor desenvolver essa inteligência, é importante se trabalhar com movimentos do corpo. Isso pode ocorrer com respostas corporais; teatros; conceitos cinestésicos e mapas corporais. Desenvolver essa inteligência pode tornar-se um diferencial no mercado de trabalho dada a exigência comumente requerida na postura profissional do secretário executivo.

Na sequência, para ampliar a inteligência espacial, Armstrong (2001) destaca, que é necessário trabalhar com a visualização, usando como recurso as imagens, podendo ser em formato de slides e/ou com a utilização de filmes. O docente pode também orientar os acadêmicos com estratégias da imaginação, pedindo para imaginarem tudo o que foi estudado, ou ainda criarem mapas mentais para facilitar a aquisição de conceitos mais complexos.

Outra inteligência menos desenvolvida pelos acadêmicos, e a segunda que obteve uma média menor em relação às quatro turmas, é a inteligência naturalista. Para o melhor desenvolvimento desta, Armstrong (2001, p.89) destaca que é importante “aprender mais ao ar livre, em ambientes naturais”, ou seja, não ficar somente em sala de aula, mas sim dinamizar, mostrar ao aluno que é possível aprender em outros ambientes com outras formas de aprendizagem, podendo ser utilizadas dinâmicas e gincanas.

Posteriormente a essas inteligências, observa-se que a menos citada pelos questionados foi a lógico-matemática, responsável por uma média de 35,07%. Ressalta-se que essa menor média da inteligência lógico-matemática advém das menores taxas percentuais obtidas em cada uma das quatro turmas. Ou seja, percebe-se que, entre as oito inteligências abordadas, a menos desenvolvida por todos os acadêmicos das quatro turmas é a lógico-matemática.

Entre as possíveis justificativas para esse menor desenvolvimento da inteligência lógico-matemática, pode ser citado o fato de que a grade curricular do curso possui menos disciplinas voltadas diretamente aos conteúdos lógico-matemáticos. Ademais, em conversas informais e em momentos de apresentação dos acadêmicos, geralmente ao ingressarem, alguns comentam ter escolhido o curso de Secretariado Executivo por sua ênfase em disciplinas voltadas a gestão, administração, línguas, entre outras, que não citam diretamente conteúdos que envolvam cálculos, lógica e números. Isso por não terem afinidade com tais disciplinas.

Nesse sentido, como possibilidade de desenvolvimento dessa inteligência nos acadêmicos de Secretariado Executivo, os docentes podem utilizar algumas estratégias citadas por Armstrong (2001), tais como: os cálculos, as quantificações, as classificações e as categorizações. No primeiro caso, os cálculos e as quantificações podem ser adotados nas mais diversas disciplinas e conteúdos, fazendo referência aos mais variados assuntos trabalhados em sala de aula e que sejam de interesse dos acadêmicos. Dessa forma, eles “poderão aprender que a matemática não está presente apenas na aula de matemática e sim na vida” (ARMSTRONG, 2001, p. 76). Já nas classificações e categorizações, os professores podem trabalhar com exercícios de mapas mentais ou sequenciamentos de informações, as quais permitem uma ordenação lógica de ideias, de assuntos e de atividades. Assim, acadêmicos podem melhor se

organizar em torno de temas centrais, facilitando a reflexão, a discussão e a memorização do conhecimento obtido em sala de aula.

Feitas as considerações sobre o relatório do IIM das quatro turmas, agora se faz a análise dos resultados de cada turma individualmente. Assim, na Figura 2 apresentam-se os resultados obtidos no primeiro ano do curso.

De acordo com a Figura 2, percebe-se que a inteligência musical (49,35%), igualmente constatado no relatório geral do IIM para todas as turmas, é a mais relevante nos acadêmicos do primeiro ano. Entre as possíveis justificativas para isso, pode-se citar algumas características do atual cenário, marcado pela tecnologia, pelos efeitos visuais, pelo som e pela música, despertando e motivando os jovens para o desenvolvimento da inteligência musical. Dessa forma, sugere-se, por exemplo, que conteúdos e/ou atividades, quando possível, possam envolver ritmos, músicas e tons, para que acadêmicos possam melhor aproveitar os conhecimentos refletidos em sala de aula.

Figura 2 – Relatório do IIM do primeiro ano de Secretariado Executivo

Inteligência	Nº respondentes	Nº questões	Possibilidades de respostas	Nº respostas absolutas	% respostas relativas
Musical	31	10	310	153	49,35
Interpessoal	31	10	310	148	47,74
Corporal-cinestésica	31	10	310	128	41,29
Intrapessoal	31	10	310	126	40,65
Linguística	31	10	310	125	40,32
Espacial	31	10	310	124	40,00
Naturalista	31	10	310	115	37,10
Lógico-matemática	31	10	310	89	28,71
Média das médias relativas das IM					40,65

Fonte: resultado da pesquisa.

Em seguida, aparece a inteligência interpessoal, sendo responsável por 47,74% da pontuação. Nesse caso, atividades que envolvam a atuação conjunta dos acadêmicos do primeiro ano podem trazer melhores resultados do que o trabalho individual. Isso porque indicam ter sensibilidade e capacidade para influenciar ou serem influenciados por outras pessoas, o que caracteriza a inteligência interpessoal, segundo Armstrong (2001).

Posteriormente, com índices em torno de 40%, aparece a inteligência corporal-cinestésica (41,29%), a intrapessoal (40,65%), a linguística (40,32%) e a espacial (40%). Por fim, a inteligência naturalista e a lógico-matemática, igualmente apontado no relatório do IIM geral de todas as turmas, foram as que obtiveram menor pontuação no primeiro ano, com 37,10% e 28,71%, respectivamente.

Observa-se, ainda, que o primeiro ano é a turma que obteve maior variação de pontuação entre as oito inteligências, totalizando 20,64% (diferença entre o percentual da inteligência musical (49,35%) e lógico-matemática (28,71%)), sendo, portanto, a turma mais heterogênea em todas as inteligências. Nota-se também que o primeiro ano é a turma que obteve a menor média final das IIM com 40,65%.

Seguindo, na Figura 3, apresenta-se o relatório do IIM do segundo ano. Percebe-se que a inteligência musical (47,78%) também é a mais desenvolvida na turma do segundo ano. Logo após, a inteligência intrapessoal, que obteve 46,30%, e, em seguida, a inteligência interpessoal, com 43,70%.

Em relação à ordem das inteligências, a turma do segundo ano teve modificações referente ao primeiro ano. A inteligência que mais apareceu, continuou sendo a musical, mas a segunda mais desenvolvida nessa turma foi a intrapessoal, diferente do primeiro, que foi a interpessoal. Essa última ficou em terceiro lugar para a turma do segundo ano.

Já em quarto lugar, encontra-se a inteligência linguística, cuja inteligência ficou em quinto lugar na turma do primeiro ano. Entre os fatores que podem justificar essa leve superioridade da inteligência linguística no segundo ano em relação ao primeiro ano, pode ser a disciplina de língua portuguesa e da língua inglesa, existente no primeiro e no segundo ano do curso. Ocorre que isso pode auxiliar ainda mais os acadêmicos na escrita, na comunicação de ideias e na leitura. A inteligência menos desenvolvida nessa turma também é a lógico-matemática, que apresentou a pontuação mais baixa, com 35,93%.

Figura 3 – Relatório do IIM do segundo ano

Inteligência	Nº respondentes	Nº questões	Possibilidades de respostas	Nº respostas absolutas	% respostas relativas
Musical	27	10	270	129	47,78
Intrapessoal	27	10	270	125	46,30
Interpessoal	27	10	270	118	43,70
Linguística	27	10	270	116	42,96
Corporal-cinestésica	27	10	270	111	41,11
Espacial	27	10	270	99	36,67
Naturalista	27	10	270	98	36,30
Lógico-matemática	27	10	270	97	35,93
Média das médias relativas das IM					41,34

Fonte: resultado da pesquisa.

Observa-se ainda na Figura 3 que essa é a turma mais homogênea, com 11,85% de diferença entre a inteligência com o maior percentual e com o menor percentual, musical (47,78%) e lógico-matemática (35,93%), respectivamente. Ainda, cabe visualizar que essa é a turma que ficou em segundo lugar referente a média final de todas as turmas, com 41,34%.

Na Figura 4, aborda-se o relatório da turma do terceiro ano.

Figura 4 – Relatório do IIM do terceiro ano

Inteligência	Nº respondentes	Nº questões	Possibilidades de respostas	Nº respostas absolutas	% respostas relativas
Intrapessoal	29	10	290	151	52,07
Linguística	29	10	290	138	47,59
Musical	29	10	290	137	47,24
Interpessoal	29	10	290	130	44,83
Corporal-cinestésica	29	10	290	125	43,10
Espacial	29	10	290	118	40,69
Naturalista	29	10	290	118	40,69
Lógico-matemática	29	10	290	105	36,21
Média das médias relativas das IM					44,05

Fonte: resultado da pesquisa.

De acordo com a Figura 4, nota-se que na turma do terceiro ano, a inteligência intrapessoal obteve a maior pontuação, com 52,07%. Em seguida com pontuações semelhantes, vem a inteligência linguística (47,59%) e a musical (47,24%). Depois dessas inteligências, seguem a interpessoal (44,83%) e corporal-cinestésica (43,10%). Logo após, com percentuais iguais, estão a inteligência naturalista e a espacial, que obtiveram 40,69% cada uma.

É possível perceber, que o terceiro ano foi a única turma em que a inteligência mais desenvolvida não foi a musical, e sim a intrapessoal. E como já foi citado anteriormente, um dos fatores que pode levar a isso, são os conteúdos estudados em diversas disciplinas da grade curricular do curso de Secretariado Executivo, principalmente no terceiro ano do curso, como, por exemplo, a Gestão Secretarial.

Por fim a inteligência menos desenvolvida na turma também é a lógico-matemática, com 36,21% da pontuação. Ressalta-se que essa turma foi a que ficou em terceiro lugar na média final das IIM.

Posteriormente, apresenta-se na Figura 5, o relatório das IMM do quarto ano.

Figura 5 – Relatório do IIM do quarto ano

Inteligência	Nº respondentes	Nº questões	Possibilidades de respostas	Nº respostas absolutas	% respostas relativas
Musical	19	10	190	100	52,63
Corporal-cinestésica	19	10	190	93	48,95
Interpessoal	19	10	190	92	48,42
Intrapessoal	19	10	190	91	47,89
Linguística	19	10	190	89	46,84
Espacial	19	10	190	84	44,21
Naturalista	19	10	190	78	41,05
Lógico-matemática	19	10	190	75	39,47
Média das médias relativas das IM					46,18

Fonte: resultado da pesquisa.

Segundo a Figura 5, igualmente a turma do primeiro e do segundo ano, a inteligência musical é a que obteve maior percentual no quarto ano, com 52,63% de pontuação. Em seguida, vem a corporal cinestésica (48,95) e a interpessoal (48,42%), com resultados muito próximos. Por fim, a inteligência com menor pontuação pela turma é a inteligência lógico-matemática, que obteve 39,47%.

Como pode ser visualizado, os alunos do quarto ano foram os que desenvolveram a maior média relativa das inteligências múltiplas em comparação às quatro turmas, totalizando 46,18% de média final. Dessa forma, percebe-se que o maior desenvolvimento das inteligências acontece de acordo com os anos de estudo, pois a média final foi crescente desde o primeiro ano, concentrando a maior média final no quarto ano. Em vista disso, pode-se dizer que o curso de Secretariado Executivo auxilia para a melhoria das inteligências múltiplas de seus acadêmicos.

Encerrada a análise sobre as inteligências múltiplas para cada turma individualmente, o Figura 6 apresenta o relatório do IIM para os docentes. O primeiro aspecto que pode ser observado é que a média das médias relativas das IM dos docentes (47,38%) ficou acima do percentual de cada turma individualmente, mas em índice não muito elevado. Por exemplo, se for comparar essa média dos docentes (47,38%) em relação à do quarto ano (46,18%), tem-se apenas 1,2% de diferença, o que pode retratar certa homogeneidade entre acadêmicos e professores no que tange ao percentual obtido de inteligências múltiplas desenvolvidas.

Figura 6 – Relatório do IIM dos professores

Inteligência	Nº respondentes	Nº questões	Possibilidades de respostas	Nº respostas absolutas	% respostas relativas
Linguística	10	10	100	61	61,00
Interpessoal	10	10	100	60	60,00
Intrapessoal	10	10	100	55	55,00
Corporal-cinestésica	10	10	100	51	51,00
Espacial	10	10	100	44	44,00
Musical	10	10	100	39	39,00
Lógico-matemática	10	10	100	38	38,00
Naturalista	10	10	100	31	31,00
Média das médias relativas das IM					47,38

Fonte: resultado da pesquisa.

Todavia, quando visualizado o *ranking* dos maiores e menores percentuais entre as oito inteligências, verificam-se algumas diferenças. Observa-se, por exemplo, que a inteligência mais desenvolvida pelos professores do curso de Secretariado Executivo é a inteligência linguística (61%), que não apareceu como percentual mais elevado em nenhuma das quatro turmas de acadêmicos. Isso pode ser justificado, pelo menos em parte, pelos níveis educacionais dos docentes, os quais possuem mestrado, doutorado e pós-doutorado. Tais titulações geralmente exigem cargas de leitura, escrita e publicações bem mais elevadas do que na graduação, o que pode refletir no maior desenvolvimento da inteligência linguística.

Depois dessa inteligência, aparecem logo em seguida a inteligência interpessoal (60%) e da intrapessoal (55%). Nesse caso, tem-se uma similaridade com os acadêmicos, pois essas inteligências também apareceram entre as primeiras colocadas na análise dos acadêmicos. Tal situação pode fazer referência a grade curricular do curso, conforme já exposto anteriormente.

Outra diferença que pode ser observada é em relação à inteligência menos desenvolvida pelos professores. Para esses, a menos assinalada foi a naturalista (31%), enquanto que para os acadêmicos foi a lógico-matemática. Contudo, a segunda menos desenvolvida pelos professores, também foi a lógico-matemática, com 38%. Tais inteligências menos desenvolvidas pelos docentes do curso de Secretariado também podem estar relacionadas com a formação dos mesmos nessa área (pelo menos a maioria deles), ou seja, possivelmente também estudaram em uma grade curricular com menos disciplinas voltadas a conteúdos que desenvolvam essas inteligências.

Logo, assim como já foi sugerido na análise das inteligências menos desenvolvidas pelos acadêmicos, torna-se também interessante que docentes possam refletir sobre a melhoria de suas inteligências. Inclusive, como forma de otimizar o processo de ensino-aprendizagem a partir de técnicas, de metodologias e de atividades que possam ser melhor interpretadas e assimiladas pelos acadêmicos. Por exemplo, para o desenvolvimento da inteligência naturalista e lógico-matemática, docentes também podem aprender e ensinar fora da sala de aula, ao ar livre, tirando proveito do contato com a natureza para estimular ações de sustentabilidade e outras diversas ações.



Ainda, a partir da utilização de estatísticas importantes, em relação a momentos que já aconteceram no passado, que estão acontecendo no presente, ou referente a assuntos de interesse pessoal, conforme dicas de Armstrong (2001), podem auxiliar no desenvolvimento da inteligência lógico-matemática.

Uma última ressalva em relação às diferenças entre acadêmicos e professores, pode-se visualizar que a inteligência musical foi a terceira com menor pontuação pelos docentes (39%). Em contrapartida, em três turmas de acadêmicos essa inteligência apareceu em primeiro lugar. Dessa forma, pode-se estar perdendo uma possibilidade de melhor comunicação entre professor e aluno, sendo importante a reflexão sobre a melhoria dessa inteligência entre docentes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dois principais objetivos nortearam este estudo. O primeiro foi identificar as inteligências múltiplas (IM) dos docentes e acadêmicos do curso de Secretariado Executivo da Unioeste, *Campus* de Toledo; o segundo foi sugerir ações de ensino-aprendizagem que possam contribuir para melhorar o desempenho acadêmico no curso. Para tanto, foi aplicado um questionário com perguntas fechadas, o Inventário de Inteligências Múltiplas (IIM), de Armstrong (2001), para acadêmicos e docentes do curso de Secretariado Executivo.

A partir dos dados coletados, obteve-se que tanto acadêmicos quanto professores do referido curso obtiveram médias finais acima de 40%, sendo importante ressaltar que a cada ano de curso, as médias foram aumentando sucessivamente. Com isso, pode-se entender as disciplinas e, portanto, a grade curricular do curso de Secretariado Executivo, pode estar auxiliando para a melhoria das mais diversas inteligências e para o desempenho acadêmico no curso.

Com pequenas diferenças entre as turmas dos quatro anos, de maneira geral, as inteligências mais desenvolvidas pelos acadêmicos são: a musical, a intrapessoal e a interpessoal. Enquanto isso, as menos desenvolvidas são: a lógico-matemática e a naturalista. Diante disso, sugeriu-se que docentes possam se utilizar de técnicas, de metodologias e de atividades que tirem proveito das inteligências mais desenvolvidas pelos acadêmicos. Por exemplo, realizar aulas com o auxílio de sons, músicas e outros aspectos relativos à inteligência musical, já que essa inteligência foi a mais apontada. Igualmente, que os professores possam envolver mais os acadêmicos em cenários cujo material e/ou explicação tenha como base ou complemento a lógica, a matemática e os números, contribuindo para a melhoria da inteligência lógico-matemática. Ademais, que algumas aulas, projetos ou atividades possam abranger ambientes da natureza, fora da sala de aula, a fim de motivar o maior desenvolvimento da inteligência naturalista.

Em relação aos resultados do IIM aplicado aos docentes, obteve-se que a inteligência mais desenvolvida pelos mesmos é a linguística, seguida da interpessoal e da intrapessoal. Já a menos desenvolvida foi a naturalista e depois a lógico-matemática. Diante disso, observa-se que algumas diferenças e similaridades existem entre acadêmicos e docentes. As inteligências intrapessoal e interpessoal ficaram entre as mais pontuadas para ambos; igualmente a lógico-matemática e a naturalista ficaram entre as menos desenvolvidas. A principal diferença que se pode verificar é no que tange a inteligência musical, uma vez que essa foi a mais pontuada pelos acadêmicos, mas ficou em sexto lugar nas respostas dos docentes. Nesse caso, sugeriu-se que os



professores possam também refletir sobre a importância de melhoria dessa inteligência para mais bem auxiliar no processo de ensino-aprendizagem e consequentemente no melhor desempenho acadêmico no curso.

A partir do exposto, conclui-se que os dois objetivos desta pesquisa foram atendidos. Para próximos estudos, sugere-se que sejam realizadas investigações em outros cursos da Unioeste de Toledo, a fim de comparar os resultados. Ademais, estudos em cursos de Secretariado Executivo de outras instituições públicas de ensino, de outros estados brasileiros e de universidades privadas tornam-se igualmente interessantes e importantes. Isso como forma de comparar os resultados obtidos e até mesmo de poder traçar, de maneira ampla, algumas estratégias de ensino-aprendizagem para o maior desempenho acadêmico-profissional dos secretários executivos.

REFERÊNCIAS

ARMSTRONG, T. **Inteligências Múltiplas na sala de aula**. 2ª ed., Trad. Maria Adriana Veríssimo Veronese. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.

GARDNER, H. **Inteligências múltiplas: a teoria na prática**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1995.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GREEN, A. L.; HILL, A. Y.; FRIDAY, E.; FRIDAY, S. The use of multiple intelligences to enhance team productivity. **Management Decision**. London, v.43, n. 3, p. 349-360, 2005.

HAIR JR, J. F.; BABIN, B.; MONEY, A. H.; SAMOUEL, P. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, tradução de Lene B. Ribeiro, 2005.

MURRAY, T. R. **The effect of Music on second language vocabulary acquisition. ESL through music**. California, U.S., p. 1-7, 2003.

NOGUEIRA, N. R. **Desenvolvendo as Competências Profissionais**. Um novo enfoque por meio das Inteligências Múltiplas. São Paulo: Érica, 2001.

WALTER, S. A. et al. Desenvolvimento das inteligências múltiplas de um curso de administração: um comparativo entre cursos, turmas e gêneros. XIX Enangrad. **Anais...** Curitiba/PR, outubro de 2008.

WALTER, S. A. et al. Ensinando e aprendendo a partir de inteligências múltiplas: um estudo no curso de administração da PUC/PR campus de Toledo. XVII Enangrad. **Anais...** São Luiz/MA, agosto de 2006.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS SECRETARIAIS NA PERCEPÇÃO DE DISCENTES DE SECRETARIADO EXECUTIVO: ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR (IES) PÚBLICA FEDERAL

Katia Denise Moreira

Universidade Federal de Santa Catarina, kanise@gmail.com

Stefani de Souza

Marcos Baptista Dalmau

Luci Mari Aparecida Rodrigues

RESUMO: A diversidade e o dinamismo do contexto organizacional contemporâneo exige dos profissionais atitudes proativas e de autonomia. Para tanto, o processo de aprendizado, que sustenta o desenvolvimento de competências e capacitações deve ocorrer, principalmente, por meio das Instituições. A esse contexto inere-se o profissional de secretariado executivo e sua formação, elementos que compõem o objetivo desse estudo: analisar a percepção dos acadêmicos de um curso de Secretariado Executivo de uma Instituição de Ensino Superior (IES) Pública Federal no que se refere ao desenvolvimento de competências secretarias. A metodologia caracteriza-se pela abordagem qualitativa, com aporte quantitativo na coleta e análise dos dados. Quanto aos objetivos é descritiva e de natureza aplicada. Em termos de estratégia empregou-se o estudo de caso e no que se refere às técnicas utilizou-se a bibliográfica, documental e de levantamento de campo, por meio da aplicação de questionário. Os resultados apontaram, a partir da visão dos acadêmicos, um desalinhamento no aprendizado, sendo necessária uma revisão no projeto pedagógico do Curso, a fim de torna-lo efetivo, no que se refere ao desenvolvimento de competências.

Palavras-chave: Competência. Desenvolvimento de Competências. Secretariado Executivo.

1 INTRODUÇÃO

O contexto organizacional contemporâneo, dinâmico e diverso, exige do profissional de qualquer área atuações proativas e de autonomia. Nesse sentido, destaca-se o processo de aprendizado, que por meio de Instituições, sustenta o desenvolvimento de competências e capacitações (PEREIRA; LUTHER, 2012). Ainda segundo os autores, o aprendizado vai acontecendo ao longo do tempo, a partir da aquisição e adaptação de competências desenvolvidas pelo indivíduo ou pela empresa (PEREIRA; LUTHER, 2012).

A esse contexto insere-se o profissional de secretariado executivo, que vem ao longo de sua historicidade desenvolvendo e aprimorando seu perfil, conforme descreve Natalense (1998). Observa-se que os cursos de graduação em secretariado executivo tem grande responsabilidade nesse processo evolutivo, visto que tem como objetivo não só formar secretários executivos, mas também, desenvolver, conforme disposto nas Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de graduação em Secretariado Executivo (DCNs), competências secretarias naqueles acadêmicos que escolheram seguir tal profissão. Face ao exposto, esta pesquisa questiona: qual a percepção



dos acadêmicos de um curso de Secretariado Executivo de uma Instituição de Ensino Superior (IES) Pública Federal, no que se refere ao desenvolvimento de competências secretariais?

Dessa maneira, o objetivo é averiguar, no que se refere ao desenvolvimento de competências secretariais, a percepção dos acadêmicos sobre o fenômeno, no processo de aprendizagem, em curso de Secretariado Executivo de uma IES Pública Federal. No intuito de alcançar tal propósito foram traçados objetivos específicos que pretendem: a) investigar a compreensão dos acadêmicos quanto aos conceitos de competência e competências secretariais; b) identificar quais são as competências secretariais e c) analisar as práticas didático-metodológicas referentes ao desenvolvimento de competências no Curso de Graduação em Secretariado Executivo da IES estudada.

O estudo se justifica frente à importância em conhecer o entendimento dos acadêmicos sobre o desenvolvimento de competências, visto que elas são essenciais para o andamento da carreira e, também, é obrigatório seu desenvolvimento, visto que, estão dispostas no artigo 4^a das Diretrizes Curriculares Nacionais para o Curso de Secretariado Executivo. A relevância do trabalho está em verificar, a partir da visão dos acadêmicos em fase final do Curso, se o curso é eficaz naquilo que se propõe em termos de competências.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 BREVES CONSIDERAÇÕES SOBRE COMPETÊNCIA

No fim da Idade Média, o termo competência estava associado fundamentalmente à linguagem jurídica, na qual dizia respeito à faculdade, atribuída a alguém ou a alguma instituição, para apreciar e julgar certas questões. Por extensão, veio a denominar o reconhecimento social sobre a capacidade de alguém de se pronunciar a respeito de determinado assunto e, mais tarde, com o advento da Administração Científica, passou a ser utilizado de forma mais genérica, sendo atribuído ao indivíduo capaz de realizar certo trabalho (ISAMBERT-JAMATI, 1997).

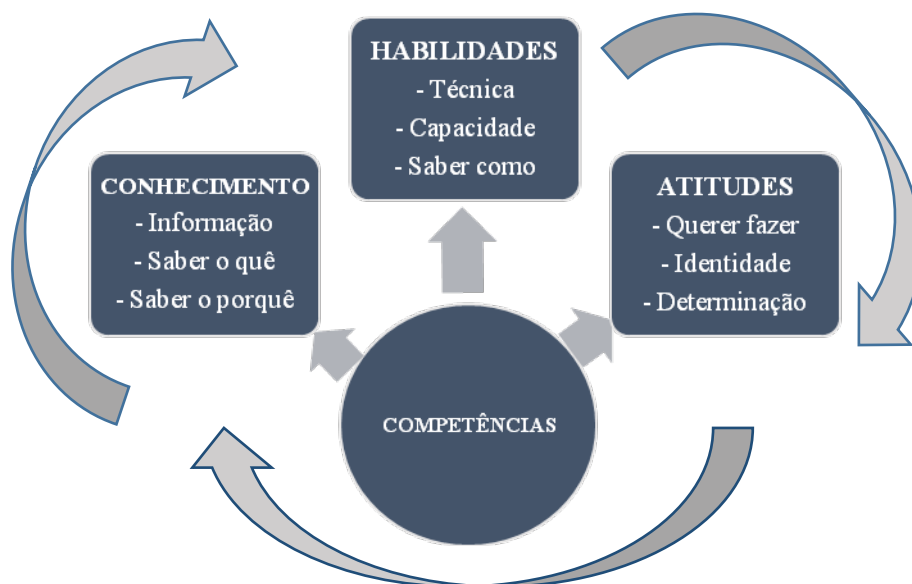
O conceito de competência vem sendo amplamente debatido por estudiosos do assunto, existindo grande diversidade de conceitos, implicações e noções distintas acerca do tema, em várias correntes teóricas e abordagens conceituais. Dutra (2007) sustenta que é possível perceber a existência de duas grandes correntes para a definição do termo competência: a primeira, composta por autores em sua maioria de origem norte-americana (anos 70, 80 e 90), que definem competência como o conjunto de qualificações que permite à pessoa executar um trabalho com uma *performance* superior, e a segunda, representada principalmente, por autores franceses (anos 80 e 90), que afirmam que o fato da pessoa possuir as qualificações necessárias para um trabalho não garante que irá entregar o que lhe é solicitado (Dutra, 2002: 2007).

No que diz respeito à atualidade, Dutra (2002) afirma que os autores procuram pensar a competência como o conjunto das duas correntes, sendo vista como a capacidade de entrega da pessoa, bem como o conjunto de qualificações que a pessoa dispõe para entregar, visão essa que parece ter aceitação mais ampla tanto no meio acadêmico quanto no ambiente empresarial no Brasil (BRANDÃO; GUIMARÃES, 2001). De qualquer maneira, o conceito está em desenvolvimento tanto da perspectiva do indivíduo, com seu conjunto de competências

individuais, quanto da organização, com seu conjunto próprio de competências, chamadas de competências organizacionais (LE BOTERF, 1995; Dutra 2001; 2002; 2007).

A partir da conceitualização de competências, Durand (2000), entre outros autores, apresentam três pilares fundamentais, quais sejam: saber (conhecimentos); saber fazer (habilidades) e saber ser (atitudes). A Figura 1 apresenta existência de um caráter de interdependência e complementaridade entre as três dimensões da competência (matriz CHA - conhecimentos, habilidades e atitudes), bem como a necessidade de aplicação síncrona dessas três dimensões em torno de um objetivo (PIRES et al., 2005).

Figura 1 - As três dimensões da competência.



Fonte: Adaptado de Durand (2000, *apud* BRANDÃO; GUIMARÃES, 2001).

No que se refere às três dimensões, apresenta-se ainda, a visão de Durand (2000), que sustenta que o conhecimento – *knowledge* - corresponde, em síntese, ao saber acumulado pelo indivíduo ao longo da vida: saber o que e por que fazer - *know-what* e *know-why*. Já a habilidade, ou saber fazer - *know-how* - está relacionada à capacidade de agir de forma concreta de acordo com objetivos ou processos predefinidos: a habilidade não exclui o conhecimento, porém refere-se, em parte, ao empirismo e à tacitividade. Por fim, a terceira dimensão da competência, ou seja, a atitude (querer fazer) condiz à identidade e à vontade (determinação), elementos essenciais da capacidade de um indivíduo ou uma organização para conseguir qualquer coisa (DURAND, 2000).

Vale ressaltar que há entre os três elementos alinhamento no que se refere à aprendizagem. Pereira e Dathein (2012) explicam que o processo de aprendizado, em um amplo sentido, abrange vários tipos de *learning*, derivado de um contexto que abrange o desenvolvimento de competências e capacitações, por parte dos indivíduos e das organizações,



com o propósito buscar soluções para problemas ou atingir objetivos. Na seção que segue, o conceito de competências será inserido no campo secretarial.

2.2 NOÇÕES SOBRE AS COMPETÊNCIAS SECRETARIAIS

A história do Secretariado se inicia com a história das ciências da assessoria, que surgiram juntamente com o início da produção de conhecimento humano, “[...] da necessidade humana de produzir conhecimentos complexos” (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 80). Os escribas, primeiros profissionais a serem conhecidos como assessores, dominavam amplos conteúdos intelectuais e culturais. Inúmeras profissões têm indícios de sua origem no fazer do escriba, porém, o Secretariado se apresenta como a mais intensa delas (NONATO JÚNIOR, 2009).

Desde a antiguidade, a profissão e o profissional enfrentaram diversas transformações. O avanço tecnológico possibilitou que novos processos passassem a fazer parte da rotina do Secretário (NEIVA E D’ELIA, 2009). O Quadro 1 apresenta as mudanças no perfil do profissional secretário.

Quadro 1 - Perfil do profissional secretário

Ontem	Década de 90	Século XXI
Formação dispersiva, autodidatismo.	Existência de cursos específicos para formação.	Amadurecimento profissional – código de ética.
Falta de qualquer requisito para o aprimoramento.	Cursos de reciclagem e de conhecimentos peculiares.	Constante aprimoramento e desenvolvimento contínuo.
Ausência de política para recrutamento e seleção.	Exigência de qualificação e definição de atribuições e plano de carreira.	Visão holística e trabalho em equipe, consciência profissional.
Secretário como função.	Secretário como profissão.	Secretário com reconhecimento profissional e comprometido com resultados.
Falta de recursos.	Domínio em informática e outros conhecimentos.	Necessidade constante de aprimoramento e de novos conhecimentos e de visão do negócio

Fonte: Neiva e D’Elia (2009).

Ao analisar as modificações no perfil do profissional de secretariado apresentadas por meio do Quadro 1, reflete-se sobre a correlação entre mudanças e o desenvolvimento econômico e social. Johnson e Lundvall (2005) comentam que as décadas de 1980 e 1990 foram marcadas por um processo de desenvolvimento acelerado/destruição do conhecimento, dessa maneira, criou-se a necessidade de os indivíduos e as instituições renovarem suas competências com frequência. A partir desse contínuo desenvolvimento e adaptação às demandas do mercado, adotando uma postura ativa e visão holística, a profissão evoluiu.

Na atualidade, a profissão de Secretário Executivo perdeu seu caráter informal no ano de 1985, com a elaboração do texto Lei n.º 7.377, de 30 de setembro de 1985 (atualizada pela Lei nº 9.261 de 10 de janeiro de 1996), que regulamenta a profissão. No marco teórico estão dispostas as atribuições do secretário executivo, quais sejam:

Art. 4º - São atribuições do Secretário Executivo: I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II - assistência e assessoramento direto a executivos; III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IV - redação



de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; V - interpretação e sintetização de textos e documentos; VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro; VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa; VIII - registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas; IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia; X - conhecimentos protocolares (Brasil, 1996).

Outra observação referente ao Quadro 1 é a de que o profissional parece acompanhar as mudanças sociais e econômicas do mundo globalizado e que, dessa forma, novas competências para esse profissional surgirão em determinados intervalos de tempo. Confirmam o posto, Sena, Castro e Lopes (s/d, p. 11) quando afirmam que “o perfil do profissional de Secretariado acompanha as mudanças, expectativas e globalização [possui] uma postura aberta para essas mudanças e uma atitude empreendedora no desempenho de suas funções”.

No cenário atual, o perfil do Secretário Executivo tem novos padrões de competência, complexas e diversificadas e estão dispostas no Artigo 4º da Resolução n.º 3, de 23 de junho de 2005, que institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências (BRASIL, 2005), são elas:

Art. 4º O curso de graduação em Secretariado Executivo deve possibilitar a formação profissional que revele, pelo menos, as seguintes competências e habilidades: 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 intersetoriais; 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).

No que tange ao perfil contemporâneo do profissional de secretariado, Moreira, Santos e Moretto Neto (2014) apresentam quadro, com o intuito de alinhar a teoria de competências àquelas contemporâneas do profissional de secretariado, especialmente, no que diz respeito à atuação do profissional de secretariado empreendedor, o qual é chamado de agente de mudança, pois não se limita a questões operacionais, avançando cada vez mais para o campo estratégico.

Quadro 2: Caracterização do perfil contemporâneo do profissional de secretariado.

Caracterização do perfil contemporâneo do profissional de secretariado.	
CONHECIMENTO	Conhecer os problemas do País e do Mundo, moldando as expectativas das empresas aos objetivos a serem atingidos pelas pessoas e por toda a organização.
	Conhecer as Teorias das Organizações.
	Conhecer tecnologia.
	Saber “ler” ambientes no trabalho, com a finalidade de entender as mudanças e os conflitos, procurando transformar o ambiente e as situações criadas por ele.
	Conhecer Técnicas Secretariais com excelência.
HABILIDADES	Preocupação com o todo empresarial.
	Preocupação com a produtividade.
	Preocupação com o lucro da empresa.
	Ser uma gestora de molde generalista.
	Trabalhar com estratégia gerencial.
ATITUDE	Ser negociadora.
	Ser polivalente.
	Ser programadora de soluções.
	Ter iniciativa.
	Ser participativa.
	Estabelecer limites.
	Prestar assessoria de forma proativa.
	Ser um profissional que se preocupa com a competitividade.

Fonte: Moreira, Santos; Moretto Neto (2014), com base em Magalhães et al (1997), Robaglio (2001) e Neves (2007).

Na caracterização apresentada no Quadro 2, são descritas as necessidades de conhecimentos, habilidades e atitudes do profissional secretário no cenário atual, dimensões essas que caracterizam o que se chama de competência. Dessa forma, verifica-se que a visão dos autores vai ao encontro do disposto no parágrafo único do Art. 3º da Resolução n.º 3, de 23 de junho de 2005.

No que se refere às competências secretarias inseridas nos currículos dos cursos de Secretariado Executivo das IES públicas federais e estaduais, em contraste com os conteúdos básicos, específicos e teórico-práticos do Art. 5º das DCNs, Leal (2014) realizou análise que possibilitou enquadrar as disciplinas constantes nos currículos dos cursos, nos campos do conhecimento que caracterizam a formação de secretário executivo. No que diz respeito ao Curso de Graduação em Secretariado Executivo em estudo, apresenta-se o quadro abaixo:

Quadro 3 – Distribuição de carga horária em campos do conhecimento do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

Campos do Conhecimento	Carga horária acumulada (disciplinas obrigatórias) – hora/aula e porcentagem na UFSC
Princípios administrativos e organizacionais	216 – 9,13%
Gestão Secretarial	72 – 3,04%
Psicologia organizacional	72 – 3,04%
Língua vernácula e redação de documentos	180 – 7,61%



Línguas estrangeiras	1086 – 45,93%
Gestão contábil e matemática	72 – 3,04%
Tecnologia da informação e comunicação	108 – 4,56%
Relações Internacionais	72 – 3,04%
Direito	72 – 3,04%
Sociologia, filosofia, história e ética	144 – 6,09%
Áreas e atividades práticas complementares	516 – 21,82%

Fonte: Adaptado de Leal (2014).

O Quadro 3 ilustra que o Curso de Secretariado Executivo da UFSC apresenta uma grade curricular com 72 horas (3,04%) de disciplinas de gestão secretarial e 216 horas (9,13%) de disciplinas de princípios administrativos e organizacionais, por exemplo. A maior parte do currículo obrigatório do curso é de língua inglesa (1086 horas – 45,93% do curso). Tal distinção talvez se dê, pela alocação do Curso no Departamento de Língua e Literatura Estrangeiras. Todas as disciplinas acima mencionadas se enquadram como conteúdos específicos do curso, segundo Art. 5º, Inciso II, das DCNs (BRASIL, 2005). Contudo, é preciso verificar se a disposição exibida no Quadro 3 tem efetividade naquilo que se refere ao desenvolvimento de competências.

2.3 DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS

Em termos de desenvolvimento de competências, Alles (2006) sustenta que desde sempre as pessoas têm desenvolvido suas competências de maneira natural, por meio de um processo natural, e que as técnicas de desenvolvimento de competências entram quando esse processo não é suficiente, com a finalidade de auxiliar as pessoas a desenvolverem suas competências.

Na atualidade, exige-se cada vez mais dos indivíduos uma postura voltada para o autodesenvolvimento e para a aprendizagem contínua. Dessa forma, para conquistar esse novo perfil, é preciso que as empresas se comprometam com a educação e com o desenvolvimento dos indivíduos, colocando em prática “sistemas educacionais que privilegiem o desenvolvimento de atitudes, posturas e habilidades, em vez de privilegiar, apenas, o conhecimento técnico e instrumental” (EBOLI, 2001, p. 111).

Nesse sentido, Dutra (2007, p. 65) explica que o desenvolvimento profissional do indivíduo é definido como a “capacidade para assumir atribuições e responsabilidades em níveis crescentes de complexidade”. Interessante destacar a posição de Lacombe (2005, p. 322), quando fala da responsabilidade pelo desenvolvimento das pessoas “[...] cada um é o principal responsável pelo seu próprio desenvolvimento”. O autor afirma ainda, que não é possível “ser desenvolvido” por terceiros e cita a responsabilidade pela aprendizagem de um estudante, por exemplo, dizendo que cabe a ele mesmo a assimilação do que lhe é transmitido, visto que “nenhum professor conseguirá ensinar se o aluno não estiver interessado em aprender” (LACOMBE, 2005, p. 322).

Com base nesse contexto, o desenvolvimento das competências só se concretizará se a(s) pessoa(s) tiverem esse desejo, se houver a motivação pessoal: mesmo que o desejo por si só não seja suficiente, ele é necessário (ALLES, 2006). No que se refere aos diferentes níveis da “entrega” da pessoa, em termos de desenvolvimento de competências, verifica-se a existência de uma escala para mensurar e orientar o desenvolvimento (DUTRA, 2002).



É possível que uma organização analise o desenvolvimento das competências de todas as pessoas que a compõem ou de um grupo particular. De qualquer maneira, em todos os casos recomenda-se realizar uma análise para determinar quais as competências com *gap* significativo, pois essas são as que devem ter prioridade no que se refere ao desenvolvimento de competências (ALLES, 2006).

Dutra (2007) afirma que as ações de desenvolvimento podem ser divididas em duas categorias, em função de sua natureza: ações de desenvolvimento formais e ações de desenvolvimento informais. As primeiras são organizadas por meio de conteúdos programáticos específicos e “envolvem metodologias didáticas, instrutores ou orientadores, material bibliográfico e uma agenda de trabalhos ou aulas” (DUTRA, 2007, p. 67), tendo como exemplos os cursos e seminários, dentre outros. Já as ações informais, afirma o autor, que se constituem em atuações no próprio trabalho ou em situações relacionadas com a atuação do profissional e que, independentemente de poderem ser idealizadas de diferentes modos, sempre envolvem a pessoa a ser desenvolvida, tais como os estágios e visitas, etc (DUTRA, 2007, p. 67).

Alles (2006) trata dessas ações como métodos para o desenvolvimento de competências e os define como um grupo de atividades dirigidas tanto para a transmissão de conhecimento, como para o desenvolvimento de competências, sendo distintos e tendo graus de eficiência. Como exemplos de métodos, a autora cita cursos formais de capacitação, leituras guiadas, capacitação *on line*, seminários externos, jogos gerenciais, programas em conjunto com universidades, *role playing*, licenças sabáticas, atividades *outdoors* ou fora do âmbito laboral e codesenvolvimento (ALLES, 2006).

Küller e (2012), quando propõem metodologia de desenvolvimento de competências sustentam, que deve ser valorizada a diversidade de situações e atividades de aprendizagem, as quais devem ser articuladas com as competências em construção e desenvolvimento, visto que a repetição excessiva da mesma sequência metodológica pode reduzir o interesse do aluno em participar das atividades.

Quadro 4 – Exemplos de técnicas e observações de desenvolvimento de competências.

Exemplos de Técnicas	Observações
Exposição oral	Em todas as situações, a ação autônoma dos educandos deve ser estimulada em detrimento de outras possibilidades centradas no protagonismo, no controle, na demonstração ou no discurso do docente. Aprender a aprender requer a vivência de situações de aprendizagem autônomas.
Estudos de caso	O saber acumulado pela humanidade deve ser reapropriado e ressignificado pelo aluno. Todo conhecimento é uma construção pessoal e única (BECKER, 1992).
Seminários / Oficinas	A atividade e o interesse do aprendiz são valorizados, e não apenas as ações do professor ou instrutor (LOURENÇO FILHO, 1950).
Dinâmicas de grupo	Sem descartar a atividade individual, sempre que possível é interessante prever formas de trabalho coletivo que facilitem a circulação e a troca de saberes entre os alunos, aproveitando a zona de desenvolvimento proximal (VYGOTSKY, 2002).
Trabalhos em equipe	Estimular a participação efetiva dos alunos nas atividades de aprendizagem. Essa é a função da mobilização. Uma das formas de obter esse efeito é produzir um desequilíbrio que origine a necessidade de uma readaptação da estrutura cognitiva (PIAGET, 1975).
Simulação (role playing)	Na impossibilidade de vivência em situação real, devem ser utilizadas situações em que o jogo, a simulação, a dramatização, a prática supervisionada e outros tipos de atividade reproduzam as características fundamentais das situações reais em que as competências são requeridas. A competência é decorrente da práxis e só é desenvolvida ao se enfrentar os problemas e os



	desafios que a requeiram (KUENZER, 2003).
Atividades fora de sala	A realidade externa, seus espaços e suas organizações devem ser utilizados como laboratórios ou ambientes de aprendizagem.

Fonte: Elaborado pelas autoras com base em Küller e Rodrigo (2012).

No que diz respeito à escolha do tipo de ação, formal ou informal, Dutra (2007, p. 67) sustenta que quanto maior a complexidade das atribuições e responsabilidades, maior deve ser o percentual das ações de desenvolvimento não formais, visto que “a complexidade demanda mais o uso diversificado do repertório de conhecimentos e experiências das pessoas e menos o uso de novos repertórios”, de forma que as ações de desenvolvimento devem, portanto, estimular o uso diversificado do acervo de conhecimento que o profissional já possui. Já os profissionais que atuam em níveis de menor complexidade são incentivados a ampliar o repertório de conhecimentos e experiências para seu desenvolvimento (DUTRA, 2007).

Neiva e D’Elia (2009) apontam que na atualidade as organizações necessitam de dois tipos de profissionais: a) os que resolvem muito bem os problemas e b) os que não deixam os problemas acontecerem. As autoras sustentam que ambos os perfis são indispensáveis, porém o segundo teria mais valor. Nessa perspectiva, ressaltam a atuação do profissional de secretariado, que exercita seu profissionalismo ao combinar competências técnicas e comportamentais: “ele reúne o fazer e o assessorar, escolhe ferramentas tecnológicas e exercita habilidades de relacionamento, comunicação, administração de conflitos, acompanhamento de objetivos e metas” (NEIVA; D’ELIA, 2009, p. 30).

Por consequência do exposto, e em se tratando do profissional foco deste trabalho, é preciso que ele assuma “uma postura permanente de aprender, com leituras, palestras, pesquisas via Internet, intercâmbios” (NEIVA; D’ELIA, 2009, p. 31). Ainda segundo as autoras, o leque de atuação do profissional secretário demanda aprendizagem diversa, indo da formação específica nos cursos de Secretariado, sejam eles cursos técnicos e/ou superiores, passando pelos cursos de pós-graduação, nas mais diversas modalidades, aos cursos de reciclagem e desenvolvimento profissional e pessoal, bem como a participação em congressos e eventos da categoria, sejam eles no país ou no exterior, dentre outros.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Em face ao propósito de atingir o objetivo deste estudo, esta pesquisa adotou uma combinação de procedimentos metodológicos, os quais foram utilizados no intuito de viabilizar a investigação proposta. Em termos de abordagem, a pesquisa se caracteriza por ser qualitativa, com aporte quantitativo na coleta e análise dos dados. Bryman (1988) explica que, no que se refere aos aspectos de cientificidade, as pesquisas qualitativas, por vezes, utilizam o aporte quantitativo. Destaca-se que o autor defende uso integrado das duas abordagens, uma vez que possibilitam alcançar explicações mais completas da realidade, ou seja, a pesquisa quantitativa e a pesquisa qualitativa devem ser vistas como complementares.

No que diz respeito aos objetivos, é descritiva, pois se alinha ao posto por Gil (1991, p. 46), quando diz que “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre as variáveis”. Quanto às técnicas utilizadas, têm-se o aporte da bibliográfica, com base em



livros, teses, dissertações, revistas especializadas e de periódicos relacionados ao assunto, e da documental, com base em leis e regulamentos e de campo com aplicação de questionário. As perguntas foram elaboradas no sentido de avaliar o conhecimento dos sujeitos no que se refere a competências, como também, saber se tem sido desenvolvidas competências secretariais durante o curso de graduação em estudo, conforme dispõem as Diretrizes Curriculares estabelecidas para o Curso de Secretariado Executivo.

A estratégia empregada foi o estudo de caso do Curso de Graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina. Os sujeitos da pesquisa foram os alunos da 7ª fase. Tal escolha está relacionada ao objetivo da pesquisa, ou seja, a intenção era analisar a percepção dos acadêmicos no que se refere ao desenvolvimento de competências no decorrer do Curso e se acredita que os alunos das fases finais seriam os mais indicados devido ao tempo maior de vivência na Instituição. Sabe-se que o Curso tem 9 fases, contudo os acadêmicos dessa fase estão “fora” realizando Estágio Profissionalizante e a 8ª fase não está sendo oferecida devido ao fato de o Curso ter somente uma “entrada” a cada ano. Dessa maneira, por questões de viabilidade e acesso escolheu-se a fase mencionada.

Ainda sobre os sujeitos, a Turma 07429 do Curso de Graduação em Secretariado Executivo da UFSC, disciplina Novos Modelos de Gestão, tem 21 alunos matriculados. Na aplicação do questionário, que foi feita de forma presencial pelos pesquisadores, havia 16 acadêmicos em sala e todos responderam ao questionário.

Observa-se que os questionamentos procuraram atender aquilo que se refere ao protocolo de estudo de caso, atentando para aquilo Yin (2001) indica como responsabilidades do pesquisador frente ao trabalho em um estudo de caso, quais sejam, limitar o caso, conceituando o objetivo de estudo; selecionar o fenômeno, temas e questões de estudo; procurar padrões nos dados para desenvolvimento da questão problema; triangular as observações principais e as bases para interpretação; selecionar interpretações alternativas para pesquisa e desenvolver assertivas ou generalizações sobre o caso.

O recorte temporal do estudo é entre os semestres 2012/2 e 2015/2, ou seja, período em que os alunos frequentaram o Curso. Como limitação principal cita-se o tempo exíguo para se tentar aplicar o questionário aos acadêmicos da 9ª, a não presença de todos os alunos quando na aplicação do questionário e também a não oferta da 8ª fase, sendo assim, as perguntas relativas às disciplinas dessas fases ficaram comprometidas. Observa-se que dois alunos que responderam, por motivos diversos, estavam já na 8ª fase, mas cursando uma disciplina de 7ª. Todavia, acredita-se que a análise dos dados coletados proporcionou o alcance do objeto dessa pesquisa.

4 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

4.1 O CONTEXTO DA PESQUISA

De acordo com o proposto, esta pesquisa tem como ambiente de estudo de caso o curso de graduação em Secretariado Executivo da UFSC. Tal curso está alocado no Departamento de Língua e Literaturas Estrangeiras (DLLE), no Centro de Comunicação e Expressão (CCE). Complementam a formação do citado Departamento os cursos de Letras em Alemão, Espanhol, Francês, Inglês e Italiano. Destaca-se que outros programas de graduação e pós-graduação fazem



parte do CCE, como por exemplo, Artes Cênicas, Cinema, Design, Jornalismo, Letras Libras e Letras Português (UFSC, 2015).

O curso de Secretariado Executivo é reconhecido pelo Decreto Federal n.º 46.266, de 26/06/1959, publicado no Diário Oficial da União de 10/07/1959 (UFSC, 2003). A outorga do título de Bacharel em Secretariado Executivo é concedida ao acadêmico com no mínimo 6 e no máximo 14 semestres (UFSC, 2003).

O Curso apresenta como uma de suas principais características a interdisciplinaridade, o que em outras palavras significa dizer que o currículo é estruturado por uma diversidade de disciplinas, cuja abrangência percorre várias áreas do conhecimento. É onze o número de departamentos envolvidos com o curso de graduação em Secretariado Executivo da UFSC, incluindo-se o departamento do qual o curso faz parte: Administração, Ciências da Informação, Direito, Economia, Filosofia, História, Línguas Vernáculas, Matemática, Psicologia e Tecnologia da Informação (UFSC, 2003).

Conforme disposto no currículo, o Curso é estruturado em nove 9 fases, distribuídas por semestres. Entre o primeiro e o oitavo período são realizadas as disciplinas teóricas e no nono o estágio profissionalizante. A carga horária mínima obrigatória para integralização do currículo é de 2.880 horas/aula obrigatórias e 270 horas/aula optativas, sendo que no mínimo 120 hora/aula devem ser de disciplinas ofertadas pelos departamentos de Língua Estrangeira e Língua Vernácula. As demais são de livre escolha do acadêmico (UFSC, 2003).

A partir da experiência vivenciada pelas pesquisadoras, compreende-se que o estágio profissionalizante, que é obrigatório, tem elevada importância na formação do profissional, visto que é o momento em que o acadêmico irá colocar em prática todo o escopo teórico adquirido durante o curso. O estágio pode ser realizado em empresa privada ou instituição pública, local onde o estudante será orientado por um profissional designado para tal função. Assim sendo, o estagiário passará por dois momentos de orientação: um *in loco* e outro na Universidade, em conjunto com um professor orientador.

Ao fim do período de estágio, o acadêmico irá elaborar um relatório final, cuja finalidade é alinhar teoria e experiência empírica. Contudo, lembra-se que o aluno pode optar pela construção do relatório ou pela redação de um Trabalho de Conclusão de Curso (TCC). Indiferente da opção é obrigatória a apresentação dos trabalhos para uma banca avaliadora.

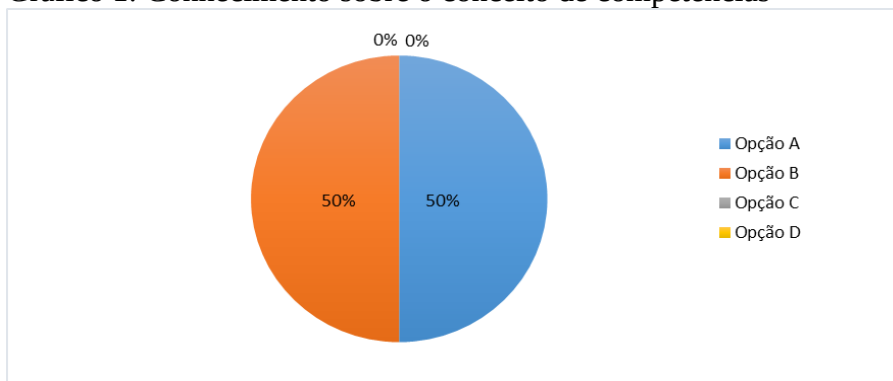
Observa-se, a partir do currículo do curso, que a graduação em Secretariado Executivo tem o objetivo de preparar o acadêmico para o mercado de trabalho. Todavia, sabe-se que essa é uma tarefa complexa para qualquer curso de graduação, principalmente, naquilo que se refere ao desenvolvimento de competências.

4.2 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Consoante ao posto nos procedimentos metodológicos, os dados foram coletados por meio de questionário aplicado na Turma 07429 do Curso de Graduação em Secretariado Executivo da UFSC. Os sujeitos de pesquisa, a pesquisa bibliográfica e a documental forneceram dados para embasamento deste estudo, cujos resultados apontaram o seguinte, em termos de desenvolvimento de competências secretariais:

1) Primeiramente, os sujeitos da pesquisa foram questionados sobre o conceito de competência. A pergunta tinha quatro possibilidades de resposta, construídas a partir da teoria de Le Boterf (1995) e Durand (2000), havendo uma correta. O Gráfico 1, representa o resultado obtido:

Gráfico 1: Conhecimento sobre o conceito de competências

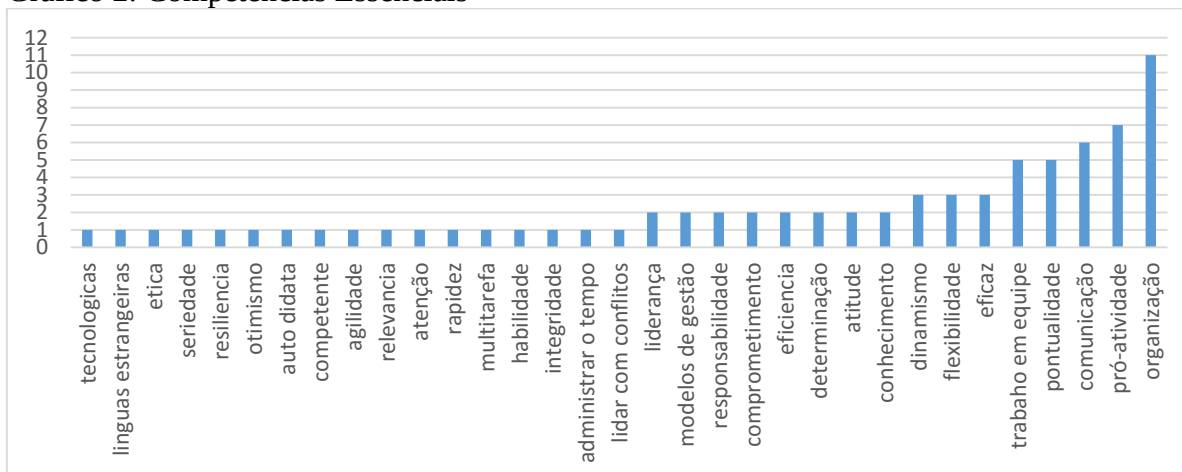


Fonte: Pesquisa dos autores 2015.

A resposta correta correspondia à opção B, sendo assinalada pela metade (50%) dos sujeitos da pesquisa, a outra metade (50%) assinalou a opção A. Ao se falar sobre competências é preciso alinhar os três pilares do fenômeno, quais sejam: conhecimentos, habilidades e atitudes que, na visão de Pires et al (2005) tem um caráter de interdependência e complementaridade entre si, bem como a necessidade de aplicação síncrona das três dimensões em torno de um objetivo (PIRES et al., 2005). Tendo em vista o resultado dos dados acredita-se que é preciso desenvolver, em termos mais específicos, no Curso de Graduação em Secretariado Executivo, a matéria sobre competências.

2) Na sequência, solicitou-se aos sujeitos que apresentassem cinco competências, que eles julgassem essenciais para o desenvolvimento das rotinas secretariais. O Gráfico 2 apresenta os resultados do questionamento:

Gráfico 2: Competências Essenciais



Fonte: Pesquisa dos autores 2015.

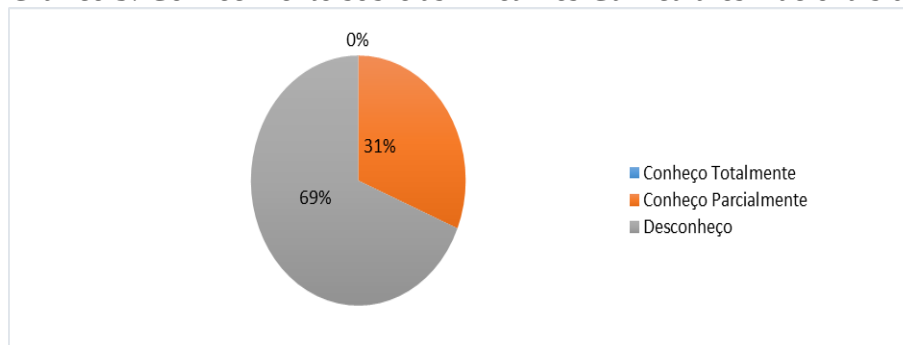
Verifica-se que a organização é a que prevalece como competência principal, uma vez que houve 11 indicativos para o fenômeno, seguido por pró-atividade 7; comunicação 6; pontualidade e trabalho em equipe 5; dinamismo; flexibilidade e eficácia 3; liderança, modelos de gestão, responsabilidade, comprometimento, eficiência, determinação, atitude e conhecimento 2; saber utilizar a tecnologia, proficiência em línguas estrangeiras, ética, seriedade, resiliência, otimismo, ser autodidata, ser competente, agilidade, ter relevância, atenção, ser rápido, ser multitarefa, ter habilidade, integridade, saber administrar o tempo e saber lidar com conflitos 1. Observa-se que um sujeito não respondeu à pergunta e outro apontou apenas três competências.

De um modo geral, os sujeitos apresentaram competências que, neste caso, poderiam ainda ser subclassificadas em conhecimentos, habilidades e atitudes, ação que, neste momento, será indicada para trabalhos futuros.

No que se refere à organização (elemento de maior relevância na análise ora realizada), processo utilizado para estabelecer uma estrutura de relações funcionais que permite aos membros da organização interagir e colaborar, com o propósito de atingir os objetivos organizacionais, acredita-se ser a mais citada devido à proximidade do curso de secretariado executivo com as ciências da administração, cujo conceito de organização está alinhado à teoria de Henry Fayol, que em 1916 apresentou os elementos principais da função administrativa: planejar, organizar, comandar, coordenar e controlar (JONES; JONES, 2011). Vale ressaltar que outras competências citadas seguem a linha da administração geral, como, por exemplo, comunicação, dinamismo e liderança e outros como: modelos de gestão, competência, habilidade e conhecimento parecem confusos, pois foram colocados de maneira subjetiva. A análise dos dados referentes à questão 2 subsidia a percepção de que a maioria dos sujeitos conhecem elementos que formam a competência secretarial.

3) A questão seguinte teve como intuito saber se os sujeitos da pesquisa conheciam a Resolução n.º 3, de 23 de junho de 2005, que institui as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs) para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências, principalmente no que se refere ao seu artigo 4, que dispõe sobre as competências que a formação em Secretariado Executivo deve possibilitar.

Gráfico 3: Conhecimento sobre as Diretrizes Curriculares Nacionais do Secretariado Executivo



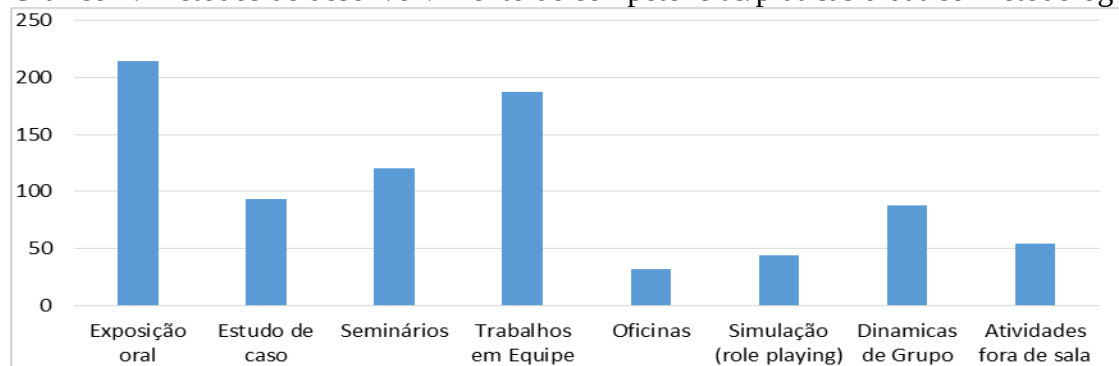
Fonte: Pesquisa dos autores 2015.

De acordo com o Gráfico 3, 69% dos respondentes não conhecem as DCNs para o curso de secretariado, nem que a legislação fala sobre competências secretariais e 31% dos sujeitos conhecem parcialmente, desses últimos, 4 “ouviram falar durante o curso” e 1 fez pesquisa na rede para um trabalho de disciplina. Nenhum dos respondentes conhece totalmente as Diretrizes. Assim sendo, e, conforme o apontado pelos dados considera-se que os sujeitos não conhecem a legislação que estrutura as políticas pedagógicas do curso, fato que indica um conhecimento superficial sobre a teoria de competências.

4) Na questão subsequente, analisou-se as disciplinas constantes do currículo do curso em termos de desenvolvimento de competências. Alles (2006) explica que se tratam de ações para o desenvolvimento de competências, aplicando-se um grupo de atividades dirigidas tanto para a transmissão de conhecimento, como para o desenvolvimento de competências, sendo distintos e termos de graus de eficiência. Como exemplos dos métodos, foram utilizados os apontados por Alles (2006).

Nesse estudo, listou-se uma série de métodos de desenvolvimento de competências, baseados naquilo que teoriza Alles (2006) e Dutra (2007), relacionando-os as práticas didático-metodológicas. Dessa maneira, questionou-se quais dentre aquelas disciplinas, já cursadas pelos sujeitos, desenvolviam competências, tendo em vista a relação apontada. O Gráfico 4, ilustra as práticas mais e menos aplicadas pelos docentes, na visão dos acadêmicos.

Gráfico 4: Métodos de desenvolvimento de competências/práticas didático-metodológicas



Fonte: Pesquisa dos autores 2015.

Ao examinar os dados do Gráfico 4, percebe-se que a exposição oral foi o método mais utilizado pelos docentes. Tal fato, obviamente, se explica por serem aulas ministradas na modalidade presencial. Sobre a exposição oral, Küller e Rodrigo (2012) sustentam que “em todas as situações, a ação autônoma dos educandos deve ser estimulada em detrimento de outras possibilidades centradas no protagonismo, no controle, na demonstração ou no discurso do docente. Aprender a aprender requer a vivência de situações de aprendizagem autônomas”. Outros métodos que se destacaram foram os trabalhos em equipe, seminários e estudos de casos. Por outro lado, os menos utilizados são as oficinas, simulações dinâmicas de grupo e atividades fora de sala.

Outra observação importante foi a de que em algumas disciplinas, além de todas as práticas serem assinaladas, o número de percepções foi elevado, como por exemplo, nos casos de: Gestão de Recursos Humanos, Técnicas Secretarias, Novos Modelos de Gestão e Psicologia



Organizacional. Já em disciplinas como, Matemática Comercial e Financeira, Informática para o Secretariado, Administração I, Gestão da Informação e Arquivo e Fundamentos de Ética, os sujeitos quase não assinalaram práticas a não ser a de exposição oral. Ressalta-se que disciplinas da 8ª fase Introdução ao Comércio Exterior, Instituições de Direito e Literatura de Expressão Inglesa, bem como da 9ª, Estágio Profissionalizante, foram avaliadas por poucos sujeitos, visto que apenas 3 frequentavam tais matérias.

Dos resultados, acredita-se haver indícios de que nas disciplinas que se destacaram por abranger todas as práticas houve desenvolvimento de competências, contudo não se pode mensurar em qual nível. Em contrapartida, acredita-se que naquelas em que não houve percepção dos acadêmicos da aplicação das práticas, ou somente daquela oral, o desenvolvimento de competências não foi percebido pelo sujeito, visto o posto por Küller e Rodrigo (2012) quando explicaram que a repetição excessiva da mesma sequência metodológica pode reduzir o interesse do aluno em participar das atividades.

A partir dos resultados, supõe-se que há um desalinhamento no aprendizado dos acadêmicos. Em outras palavras, os sujeitos, não conhecem o conceito de competência, nem aquilo que está disposto nas DCNs sobre as competências a serem desenvolvidas no curso de graduação em secretariado, mas por outro lado, indicaram competências válidas e vislumbram nas disciplinas ofertadas práticas de desenvolvimento de competências. Nesse sentido, considera-se que o *gap* está na falta de discussão sobre a teoria de competências e competências secretarias, como também, no não conhecimento da legislação, nesse caso as DCNs.

Dessa maneira considera-se necessária uma revisão no projeto pedagógico do Curso, a fim de inserir tal matéria na ementa de disciplina ou disciplinas. A partir de tal verificação, iniciou-se um movimento, no sentido de buscar solução para a questão. Dessa maneira, foi sugerido, a partir dos resultados desta pesquisa, uma alteração na ementa da disciplina CAD 5161 - Técnicas Secretarias, a escolha se deu por ser essa uma disciplina, na qual os acadêmicos inserem-se no universo secretarial. Na proposta introduziu-se na Unidade 1, os marcos legais da profissão, incluindo as DCNs e na unidade 4, entre outros aspectos, a discussão sobre competências e competências secretarias. Após estruturado, o documento foi encaminhado ao Colegiado do Curso de Ciências da Administração, Departamento responsável por ministrar a disciplina, que o aprovou em sessão ordinária.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, compreende-se a importância do fenômeno competência e a relevância em desenvolvê-la, neste estudo, no contexto do Secretariado Executivo. A investigação ora proposta indicou, a partir da percepção dos acadêmicos, a necessidade de revisão do projeto pedagógico do Curso em estudo, a fim de inserir matéria que trate do tema competências e suas subdivisões específicas para o contexto.

Como sugestão para trabalhos futuros sugere-se a aplicação do questionário, em semestre posterior ao da implementação da nova ementa, a fim de verificar se houve mudanças no entendimento dos acadêmicos sobre a questão de competências e, assim, alinhar a questão do conhecimento com a do desenvolvimento de competências. Sugere-se também, a aplicação em outros cursos de secretariado executivo a fim de conhecer a percepção de outros estudantes da



área sobre o desenvolvimento de competências secretariais durante a vida acadêmica. Observa-se que esta pesquisa trata de um estudo de caso único, o que na perspectiva de Yin (2001, p.29) “[...] da mesma forma que os experimentos são generalizáveis a proposições teóricas, não a populações ou universos. [...], o estudo de caso, como o experimento, não representa uma "amostragem", o objetivo do pesquisador é expandir e generalizar teorias e não enumerar frequências.”

Entretanto o modelo poderá ser adaptado para aplicação em outras Instituições, respeitando-se assim a cultura organizacional específica de cada ambiente. Como limitações da pesquisa destaca-se o pequeno número de sujeitos e a não possibilidade de aplicar o questionário nas últimas turmas do curso.

Por fim, vale destacar o posto por Alles (2006) quando comenta que o desenvolvimento de competências, independentemente da modalidade, pode ser medido por meio de novas avaliações, além da que é feita no início de um processo. Apesar de ser difícil mensurar o comportamento humano, acredita-se que dessa maneira, por meio das avaliações em diferentes períodos, é possível observar se a lacuna em questão diminuiu ou não.

REFERENCIAS

ALLES, M. A. **Desarrollo del talento humano**: basado en competencias. Buenos Aires: Granica, 2006.

BRANDÃO, H. P.; GUIMARÃES, T. A. Gestão de competências e gestão de desempenho: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo constructo? **Revista de Administração de Empresas**, v. 41, n. 1, p. 8-15, jan./mar. 2001.

BRASIL. Lei n. 7.377, de 30 de setembro de 1985. **Diário Oficial da União**, 30 de setembro de 1985.

_____. Lei n. 9.261, de 10 de janeiro de 1996. **Diário Oficial da União**, 10 de janeiro de 1996.

_____. Resolução n.º 3, de 23 de junho de 2005. **Diário Oficial da União**, 27 de junho de 2005

BRYMAN, A. **Quantity and quality in social research**. London: Unwin Hyman. 1988.

DURAND, T. Forms of Incompetence. In: Sanchez, R. & Heene, A. **Theory Development for Competent-Based Management**. Greenwich, CT: JAI Press, 2000.

DUTRA, J. S. Gestão de pessoas com base em competências. In: DUTRA, Joel Souza (Org.). **Gestão por competências**: um modelo avançado para o gerenciamento de pessoas. 2. ed. São Paulo: Editora Gente, 2001.

_____. **Gestão de Pessoas**: modelos, processos, tendências e perspectivas. São Paulo: Atlas, 2002.



_____. **Competências:** conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna. São Paulo: Atlas, 2007.

EBOLI, M. Um novo olhar sobre a educação corporativa - desenvolvimento de talentos no Século XXI. In: DUTRA, Joel Souza (Org.). **Gestão por competências:** um modelo avançado para o gerenciamento de pessoas. 2. ed. São Paulo: Editora Gente, 2001.

EDQUIST, C. The systems of innovation approach and innovation policy: an account of the state of the art. **DRUID Conference, Aalborg University**, June 12-15, 2001.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

ISAMBERT-JAMATI, V. O apelo à noção de competência na revista L'Orientation Scolaire et Professionnelle: da sua criação aos dias de hoje. In: ROPÉ, F.; TANGUY, L. (Org.). **Saberes e competências:** uso de tais noções na escola e na empresa. Campinas: Papirus, 1997.

JONES, G. R.; JONES, J. M. G. **Administração contemporânea** [recurso eletrônico]: tradução: ROSA, M. L. G. L. – 4. Ed. – Dados eletrônicos. Porto Alegre: AMGH, 2011.

JOHNSON, B.; LUNDVALL, B. Promovendo sistemas de inovação como resposta à economia do aprendizado crescentemente globalizada. In: LASTRES, H. M. M.; CASSIOLATO, J. E.; ARROIO, A. (Orgs.). **Conhecimento, sistemas de inovação e desenvolvimento**. Rio de Janeiro: UFRJ; Contraponto, 2005.

KÜLLER, J. A.; RODRIGO, N. F. Uma metodologia de desenvolvimento de competências. **Boletim Técnico do Senac**, Rio de Janeiro, v. 38, nº 1, jan./abr. 2012.

LACOMBE, F. J. M. **Recursos humanos:** princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2005.

LEAL, F. G. **Competências secretarias requeridas pela Universidade Federal de Santa Catarina**. 2014. 213 p. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina, 2014.

LE BOTERF, G. De la compétence – essai sur un attracteur étrange. In: **Les éditions d'organisations**. Paris: Quatrième Tirage, 1995.

_____. **Desenvolvendo a competência dos profissionais**. Porto Alegre: Artmed, 2003.

MOMM, L. **Mercado de trabalho: oferta e demanda de oportunidades via internet, uma nova tendência. Estudo de caso no banco nacional de empregos – BNE**. Florianópolis, 2004. 141 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção. Disponível em: <<http://www.tede.ufsc.br/teses/PEPS4329.pdf>>. Acesso em: 11 dez. 2015.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



MOREIRA, K. D.; SANTOS, A. K.; MORETTO NETO, L. Profissional de Secretariado Empreendedor: um agente de mudança. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, v. 6, n. 1, p 168-186, jan./abr. 2015.

NATALENSE, L. **A Secretária do Futuro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

NEIVA, E. G.; D'ELIA, M. E. S. **As novas competências do profissional de Secretariado**. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.

NONATO JÚNIOR, R. **Epistemologia e Teoria do Conhecimento em Secretariado Executivo**: A Fundação das Ciências da Assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

PIRES, A. K. et al. **Gestão por competências em organizações de governo**. Brasília: ENAP, 2005.

UFSC. **Currículo do Curso de Secretariado Executivo**. 2003. Disponível em: <<http://cagr.sistemas.ufsc.br/relatorios/curriculoCurso?curso=429&curriculo=20032>> Acesso em: 22 nov. 2015.

UFSC. **Centro de comunicação e Expressão**. Graduação. Florianópolis, 2015. Disponível em: <<http://www.cce.ufsc.br/cursos/>>. Acesso em: 22 nov. 2015

YIN, R. K. **Estudo de Caso: planejamento e método**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.



QUESTÕES IDENTITÁRIAS – O SECRETARIADO EXECUTIVO E AS ATIVIDADES TRADUTÓRIAS

Aline Cantarotti

D-UEM; PG-UNESP/CAPES, licialine@gmail.com

RESUMO: Questões identitárias nos levam a refletir sobre o que significa ser tradutor para o secretariado executivo e o que significa também traduzir para esses profissionais, tema relevante para a formação. Considerando as línguas estrangeiras, corroboramos Rajagopalan (1998) quando ele problematiza uma ação errônea de linguistas os quais não se voltam para os falantes reais, com todas as hibridizações que possuem, com o atravessamento de diferentes perspectivas, culturas e contatos na constituição de uma sociedade. O pluralismo linguístico é um fenômeno social, assim como a constituição de comunidades linguisticamente pluralistas também é e o secretariado executivo se insere neste contexto. Tendo em vista que a globalização é contribuinte desse panorama e que a profissão do secretário executivo é globalizada, este estudo objetiva investigar e retratar a identidade do secretário executivo, na perspectiva dos alunos em formação, considerando atividades tradutórias em seu locus de trabalho. Para tanto, questionários foram aplicados aos alunos em um curso de secretariado executivo e suas respostas analisadas qualitativamente. Os futuros secretários percebem a necessidade de estudos na área de tradução e consideram que só poderão executar atividades tradutórias se forem expostos a esses conhecimentos e à sua prática ainda na graduação.

PALAVRAS-CHAVE: Secretariado Executivo. Estudos da Tradução. Identidade.

1 INTRODUÇÃO

Com o advento da globalização, o mercado mundial tem estreitado cada vez mais suas relações, e em decorrência disso, a necessidade do secretário executivo ter conhecimento de no mínimo uma língua estrangeira, sendo preferencialmente a língua inglesa além da sua materna, se torna cada vez mais exigida pelas organizações que mantêm relações exteriores ou internacionais.

Em consequência do quadro descrito, o secretário executivo exerce o papel de facilitador da comunicação nas empresas, sendo o elo entre os clientes e diversos ramos de atividades da empresa, tendo como responsabilidade conhecer e primar pelo bom relacionamento com todos. Cabe ao secretário executivo na sua atuação diária, eventualmente, realizar negociações internacionais, ser intérprete e fazer versões e traduções de documentos, para que dessa forma consiga atender às necessidades de caráter internacional na qual a empresa integra.

Há profissões que atuam em atividades de tradução, apesar de não serem profissionais tradutores, tais como: profissionais da área do comércio exterior, administração financeira, turismo, direito internacional e secretariado executivo, para nomear alguns. Dessa forma, considerando que os Estudos da Tradução são abordados em diversos âmbitos e que é necessário adequar seu ensino ao objetivo da área de aprendizagem, proponho uma reflexão sobre a formação em tradução que atenda às necessidades do secretariado executivo.



Um primeiro caminho para essa reflexão seria a discussão sobre a identidade do que chamo de “secretário/tradutor” ainda na formação (durante a graduação). Assim, proponho as seguintes questões: como contribuir para a construção de uma concepção de tradução e de tradutor? Como subsidiar reflexões sobre as teorias de tradução como forma / meio de constituir sua tarefa tradutória? O que significa traduzir para o profissional de Secretariado (meio este que difere daquele do tradutor profissional)? Em que medida e como considerar o papel do currículo e da universidade nesta formação?

Com o objetivo de responder tais questões, tomo como base as questões de constituição/formação de identidade (HALL, 2001; WYKE, 2010; SILVA, 2012). Questões identitárias nos levam a refletir sobre o que significa ser tradutor para o secretariado executivo e o que significa também traduzir para esses profissionais, tema relevante para a formação. A proposta é um ponto de partida para intervenção ainda na formação.

O presente estudo está dividido em três partes. Primeiramente, faz-se uma reflexão sobre os conceitos de identidade em seu âmbito geral e também no contexto secretarial. A segunda parte descreve a metodologia usada e análise e discussão dos dados coletados de questionários aplicados a alunos do curso de graduação em Secretariado Executivo de uma universidade do norte do Paraná. Por fim, encaminho uma reflexão sobre como essa construção identitária é percebida e o que ela nos aponta sobre a formação considerando os Estudos da Tradução para o Secretariado Executivo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Questões Identitárias

Para considerarmos a constituição de nossa identidade, primeiramente devemos lembrar que não somos um ser uno, ou seja, somos atravessados, constituídos constantemente e regularmente por tudo que experienciamos, vivemos (SILVA, 2012). Quando pensamos em identidade, pensamos em nossa constituição e no processo de desenvolvimento dessa constituição. Somos constituídos socialmente e culturalmente de diversas maneiras e em uma diversidade de momentos. Além disso, de acordo com Silva (2012, p. 81), “a identidade, tal como a diferença, é uma relação social. Isso significa que sua definição – discursiva e linguística – está sujeita a vetores de força, a relações de poder.” Não são definidas, são impostas. A sociedade nos impele a essa constituição/construção.

Dentro dessa perspectiva e juntamente com a identidade, a diversidade e a diferença partilham do mesmo lócus. Diversidade e diferença são colocadas pela sociedade como merecedoras de tolerância e respeito, ou seja, sob uma perspectiva da aceitação. Silva (2012) indaga se esse posicionamento condiciona a crítica e o questionamento sobre essas relações. Além disso, questiona também as implicações políticas de conceitos como diferença, identidade, diversidade, alteridade mas, antes de tudo, se não seria necessário uma teoria sobre a produção da identidade e da diferença. Indo além, Silva (2012) ainda questiona se tal teoria, vista como processo, não deveria ressaltar primordialmente aspectos que a problematizam, ao invés de aceitá-las de modo passivo com configurações pré-concebidas.



Identidade e diferença são, inicialmente e aparentemente, dicotômicas. Afirmar a identidade, por exemplo, significa ao mesmo tempo dizer o que sou e o que não sou, porque ao mesmo tempo que incluo características à minha descrição, excluo outras. Assim, se o outro tem as características que eu excluí da descrição de quem eu sou, ele é o diferente. Como cita Silva (2012, pg. 82), “a identidade está sempre ligada a uma forte separação entre “nós” e “eles”. Essa demarcação de fronteiras, essa separação e distinção, supõem e, ao mesmo tempo, afirmam e reafirmam relações de poder.” Essa separação também é classificatória e é por tal classificação que a sociedade se constitui como tal.

Mesmo sob processo classificatório e considerando, como já exposto, as relações de poder, a constituição da identidade necessita da diferença. É na diferença também que eu constituo a minha identidade. Uma identidade aceita por uma maioria rejeita uma minoria diferente ou diferenciada, adversa. E, assim, a identidade se reverbera como natural, normal, desejável e única.

Porém, e quando há o confronto/encontro com a diferença? Se uma identidade só se constitui com a existência da diferença, consequentemente ela está em contato com a diferença. Nesse sentido, conforme Silva (2012), a identidade unificada seria, então, uma fantasia. Se eu interajo com a sociedade, consequentemente, eu interajo com o diferente, e assim me constituo. Nesse sentido, podemos questionar tanto a dicotomia quanto o distanciamento da identidade e da diferença e, assim, voltamos à sugestão de Silva (2012): se faz necessário problematizar identidade e diferença.

Nessa perspectiva, pensemos então no processo de globalização, processo em constante mutação e que impacta também a constituição da identidade cultural. Na sociedade globalizada, em constante mudança, o ponto de partida para tal constituição é justamente o contato com o diferente e o estreitamento de laços e de espaços com as diferenças. Nos questionamos até se teríamos, então, uma identidade. Hall (2001, p. 17) pondera: “se tais sociedades não se desintegram totalmente não é porque elas não são unificadas, mas porque seus diferentes elementos e identidades podem, sob certas circunstâncias, ser conjuntamente articulados.” De qualquer forma, “a estrutura da identidade permanece aberta”. Se não fosse isso, não teríamos história. Assim, com a globalização, uma identidade em primeira instância chamada de “nacional” estaria, então, em declínio e novas identidades, híbridas, estariam em constituição.

Considerando o acima exposto, como relacionamos identidade e diferença com a atividade tradutória? Em que medida as questões de identidade e diferença agem na construção de concepções e de práticas de tradução?

Antes da atividade tradutória, pensemos na língua: uso de uma língua, falantes, comunidade linguística, etc. Conceituamos um falante de português, inglês, italiano e assim por diante como se não houvesse, de acordo com Rajagopalan (1998, p.25) “nenhum problema de qualquer espécie para decidir quem pertence e quem não pertence ao grupo que eles (os linguístas) pretendem identificar e discriminar.” É só pensarmos no que discutimos até aqui sobre os termos “identidade” e “diferença” para termos uma noção da proporção em que se problematiza esse quadro. Além disso, Rajagopalan (1998) ainda nos lembra de um outro detalhe: assumirmos que há comunidades de fala homogêneas. Ou seja, o ideal de falante-ouvinte de uma língua e de sua comunidade de fala é realmente apenas isso, ideal. Rajagopalan (1998) problematiza justamente uma ação errônea tomada por linguístas os quais não se voltam para os



falantes reais, ao meu ver, com todas as hibridizações que possuem, com o atravessamento de diferentes perspectivas, culturas e contatos imbricados na constituição de uma sociedade. O pluralismo linguístico é um fenômeno social, assim como a constituição de comunidades linguisticamente pluralistas também é. Conforme colocamos anteriormente, a globalização contribui com isso. Impossível, hoje, pensarmos em uma outra configuração social em termos linguísticos.

Se pensarmos então que, de acordo com Rajagopalan (1998, p. 29), “a identidade do indivíduo falante ocupa [...] uma posição central na construção da teoria linguística”, da mesma forma a discussão sobre identidade e sua construção é imprescindível nos Estudos da Tradução e também na formação de secretários. Da mesma forma que as questões de identidade estão dando contornos aos estudos linguísticos, os Estudos da Tradução também se consolidam nas questões da linguagem x sujeito, ou melhor, da linguagem & sujeito (veja mais como adição do que como distantes ou contrapostas). Afinal, a atividade tradutória não se restringe apenas à língua, ou seja, o produto ou matéria prima com a qual trabalha, ou ainda o(s) sujeito(s) envolvidos de modo separado e estanque.

E, assim, o tradutor, a língua e sua prática sob diferentes nuances, perpassada por diferentes aspectos, constituem a base dos estudos sobre tradução. As questões da identidade e da diferença direcionam-se à outras questões como a ética da tradução, o mercado consumidor (seja o direto ou o indireto bem como os meios de veiculação de traduções), gênero & minorias, entre outros. Um tradutor, bem como o secretário executivo nas atividades tradutórias, além de trabalhar com a língua e a linguagem, complexas como já são, lida ainda com o ser humano e a sociedade na qual vive esse ser humano e ele mesmo enquanto profissional. Talvez, se traduções e os profissionais que a executam ficassem somente no âmbito da língua e linguagem, sua tarefa e sua prática seriam menos complexas. Sendo tal possibilidade remota, o quadro não é este: práticas tradutórias e profissionais já estão inseridos em contexto social. Esse ponto já é um agravante de complicação. Ou também descomplicação. Tudo depende sob qual perspectiva o quadro é analisado.

Considerando os aspectos da atuação do tradutor, Wyke (2010) discute justamente a questão da ética de tradução, entre outros assuntos. Na mesma perspectiva de Venutti (2002, p. 156) para o qual “uma ética tradutória não pode se restringir a uma noção de fidelidade”, Wyke problematiza as questões de fidelidade, por exemplo, citando códigos de ética e conduta de organizações que salientam, inclusive, a imparcialidade do tradutor em seu texto traduzido ou em sua interpretação oral (como se essa imparcialidade fosse possível, conforme já discutido e corroborando alguns pontos levantados por Rajagopalan). O tradutor, originariamente, pode ser fiel ao texto de partida ou ao texto de chegada, remetendo-se ao seu leitor. Mesmo assim, de acordo com Wyke (2010, p.112), “o fato de que tradutores devem decidir se serão orientados, por exemplo, pelo texto de partida ou de chegada enquanto buscam reproduzir o mesmo texto em outra língua já implica um certo grau de visibilidade por sua parte.” (tradução minha).¹ Assim, espera-se que o secretário executivo esteja preparado para trabalhar com tais questões.

Ainda de acordo com Wyke (2010), especialmente na segunda metade do século XX, ao invés da imposição de que o tradutor reproduza, sendo ainda neutro, o mesmo texto em outra

¹ “the fact that translators must decide to orient themselves towards, for example, the source or the target while striving to reproduce the same text in another language already implies a certain degree of visibility on their part.”



língua, estudos começam a perceber a atuação dos tradutores e consequentemente a diferença que irão produzir, inevitavelmente. Nesse sentido, as questões de fidelidade como uma busca incessante de uma totalidade, de uma apreensão por completo de palavras e pensamentos (atos impossíveis de se concretizarem) são desconstruídas. Frota (2013, p. 3) ressalta que, no pós-estruturalismo e inspirados por este momento, estudiosos da tradução “propõem que autores, tradutores e leitores sejam concebidos como sujeitos sociais, sujeitos históricos”, e consequentemente, que a língua seja vista quanto ao uso, “ou como um sistema heterogêneo totalmente imbricado com formações culturais e circunstâncias históricas”, e não enquanto sistema homogêneo abstrato. Só nesse pequeno conjunto de percepções, Frota (2013, p. 3), então, afirma: “tradução é transformação”.

Ao retomarmos questões sobre a visibilidade do tradutor, por exemplo, inevitavelmente também retomaremos as questões de identidade e a construção do sujeito tradutor. Wyke (2010, p. 113) reforça: “ao reconhecer sua visibilidade, tradutores podem começar a refletir de modo mais responsável e realista sobre as relações entre línguas, entre o original e tradução, ou cultura fonte e cultura alvo e examinar seu papel na mediação de culturas.” (tradução da autora).² Quando Wyke retrata o papel que o tradutor exerce na mediação de culturas, consequentemente tende a delinear o que o tradutor faz/deve fazer, o que nos remete novamente à construção da identidade do tradutor e, consequentemente, em como secretários executivos recebem esse papel.

Na mesma linha de raciocínio, Rodrigues (2008) salienta, então, que as escolhas feitas pelos tradutores têm seu comprometimento ideológico. Tratar a tradução apenas como substituição de significados de uma língua pelos de outra é ignorar esse comprometimento. Assim, de acordo com a autora, analisar uma tradução apenas sob os aspectos da adequação (seguindo as normas do texto de partida) ou da aceitabilidade (de acordo com as normas da cultura que produz a tradução) é insuficiente. Tal direcionamento não está considerando as escolhas dos tradutores e as relações de poder, ou resistência, envolvidas neste processo. E há ainda outras coisas envolvidas, tais como, para citar apenas uma delas, o contexto de produção. Além disso, essa maneira dicotômica de analisar as coisas, polarizando-as, é, de acordo com Rodrigues (2008), redutora.

Analisando todo o exposto até aqui, percebemos então o quão “problemática” e ao mesmo tempo inspiradora a atividade de traduzir pode ser (“problemática”, também, dependendo da perspectiva de análise). Não apenas a atividade em si, mas todo os elementos que se juntam e fazem parte desta atividade social. Neste texto, busco centralizar o sujeito tradutor e o emaranhado de elementos que participam das relações de construção de sua identidade na diferença. Discuto e problematizo diversos conceitos, pensamentos e reflexões sobre a atividade de traduzir na contemporaneidade, especialmente em um momento pós-moderno no qual estudiosos e pensadores desta atividade conseguiram traçar caminhos sob diferentes égides, com foco em especial no sujeito tradutor. Fato é que uma definição/pensamento não consegue excluir elementos de outras definições e pensamentos e os caminhos se entrelaçam, e ao mesmo tempo, em algum momento, se separam. E assim, o sujeito tradutor fluido, conforme descrito por Coracini (2005) em seu estudo, se faz cada vez mais presente e se constrói (ou se desconstrói

² “By acknowledging their visibility, translators can begin to more responsibly and realistically reflect upon the relationships between languages, between the original and translation, or the source and target cultures and examine the role their work plays in cultural mediation.”



constantemente, se reconstruindo na e pela diferença). É inevitável que todos esses elementos irão de alguma forma e em maior ou menor grau afetar a atividade tradutória com todos os elementos envolvidos bem como todos os sujeitos que dela participam. Especialmente por ser uma atividade social, obviamente reconstrói também a sociedade como um todo que dela participa.

2.2 Questões Identitárias para o Secretariado Executivo nas atividades de tradução

Ao considerar as questões de identidade, tradução e diferença no ensino de tradução e na formação sobre/em tradução para o Secretariado Executivo, buscamos entender como se constitui o sujeito secretário/tradutor (ou ainda tradutor/secrário). Nos estudos e nas pesquisas na área secretarial, é possível identificar de modo bastante claro a identidade do profissional secretário executivo, não só quanto à sua atividade profissional e rotina de trabalho, mas também analisando o histórico de sua constituição enquanto sujeito profissional e como ele chegou ao que hoje o define, bem como a continuidade ou perspectivas dessas transformações (que não se findam e se redefinem constantemente). Consideramos, então, entender como se dá a construção do sujeito secretário/tradutor, relacionando os estudos e reflexões sobre as configurações da identidade dentro de sua atuação em atividades tradutórias.

Além disso, as questões da construção/ constituição da identidade e da diferença na tradução similarmente são latentes e estão em consonância com as questões da construção e da constituição do sujeito profissional de secretariado. Da mesma forma que há a pungência de minorias, questões e relações de poder, além das questões da ética, de gênero, entre outras para os Estudos da Tradução, o mesmo ocorre para o âmbito secretarial. Ambas as atividades, em termos de prática profissional, com anseios e dificuldades muito semelhantes. Em termos de ética profissional, por exemplo, a maneira como Wyke (2010) a descreve para o profissional tradutor é muito semelhante ao descrito no código de ética do Secretariado, regulamentado por lei: ser ético significa ser responsável pelas decisões que toma (WYKE, 2010). Mesmo considerando a visibilidade do tradutor, por exemplo, o mesmo deve obedecer a algumas regras, inevitavelmente: convenções culturais, gênero, contexto histórico, etc (assim como o profissional de Secretariado também deve fazer).

Como contribuir, então, para a construção de uma concepção de tradução e de tradutor? Ou ainda, como subsidiar reflexões sobre as teorias de tradução como forma / meio de constituir sua tarefa tradutória? O que significa traduzir para o profissional de Secretariado (meio este que se difere daquele do tradutor profissional)? Em que medida e como considerar o papel do currículo e da universidade nesta formação?

Nesse sentido, e também como propulsora de tais questionamentos e reflexões, a pesquisa de Coracini (2005) nos oferece alguns exemplos. Seu estudo levantou alguns aspectos sobre a construção identitária do tradutor sob diferentes perspectivas e discutiu a figura do tradutor considerando a análise de artigos publicados em periódicos especializados dedicados à tradução: (Tradterm – 1992 a 2001; Cadernos de Literatura em Tradução (n. 1); Trabalhos em Linguística Aplicada (n.19); prefácios de obras traduzidas e de algumas coletâneas de textos sobre tradução). De acordo com Coracini (2005), as questões identitárias se tornam latentes quando há crise, perda de identidade. Em outras palavras, há uma não definição de identidade. Isso se instaura porque



ela se desestabiliza, não é mais fixa, passando pela experiência da dúvida e da incerteza. E, assim, questões como “o que significa ser tradutor? O que significa traduzir? Qual é a relação entre a obra original e a traduzida? Quais concepções de linguagem perpassam a atividade tradutória?” atravessam o sujeito tradutor e, conseqüentemente, segundo Coracini (2005), este sujeito em transformação complexifica a subjetividade, torna a identidade fluida, imprecisa, fugaz, em movimento e constante transformação, deixando o indivíduo desamparado, solitário. Venutti (2002, p. 151), na mesma linha de raciocínio, ao considerar a tradução uma prática cultural, prevê, também, a mudança social pois “nem os indivíduos, nem as instituições, conseguem ser sempre absolutamente coerentes ou imunes às diversas ideologias [...]”. Assim, “a identidade nunca é irrevogavelmente fixa, mas relativa”. E o tradutor sofre, então, tais conseqüências.

Discutir e problematizar a atividade tradutória para o profissional de Secretariado seria, por assim dizer, ficar em um entre-lugar. O secretário executivo não é tradutor, mas é, em alguns momentos de sua atividade profissional, impelido a traduzir de diferentes maneiras e considerando, em especial, diferentes elementos dependendo do que é requisitado a traduzir. Além de não ser tradutor profissional, também não tem um caminho de escolha para sua atividade, uma vez que não escolhe traduzir, por exemplo, somente o texto literário, ou o técnico, ou apenas um determinado assunto etc. Só nesse aspecto, o sujeito secretário/tradutor já poderia ser considerado sem identidade e lugar, ou constitutivo de diferentes identidades em diferentes lugares. Ele trabalha, para citar um dos aspectos, com a língua e a linguagem que, conforme discutimos sob a perspectiva de Rajagopalan (1998), não pode ser considerada homogênea muito menos utilizada por falantes ideais. Ou seja, ele (o secretário/tradutor), o texto com o qual ele trabalha, o texto que irá produzir e o local do qual ele participa (a empresa) ou os sujeitos com os quais ele se envolve (sua hierarquia ascendente e descendente em termos de organograma empresarial) estão embebidos em ideologias diversas e não podem ser considerados, de maneira alguma, neutros. Sendo assim, discutir e problematizar a constituição da identidade deste sujeito com atividades ora diferentes ora similares, tem suma importância, quer seja no âmbito da pesquisa ou da formação (na graduação). Especialmente porque é na e pela diferença que ele irá se constituir.

Considerando, então, o possível entre-lugar no qual se encontra o profissional de secretariado executivo nas atividades tradutórias, faz-se necessário uma reflexão. Para tanto, foi conduzida a análise dos dados.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa tem por objetivo analisar questões identitárias na formação do profissional de secretariado para atividades tradutórias.

Primeiramente, foi realizada uma revisão bibliográfica com o propósito de identificar, conceituar e refletir sobre as questões subjacentes à pesquisa aqui apresentada. A etapa da revisão bibliográfica é importante porque apresenta os dados já abordados por outros autores, demonstrando a contribuição e a relevância da pesquisa realizada.

Quanto à natureza, a pesquisa é de cunho aplicado, 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. É do



mesmo modo exploratória, de caráter qualitativo-descritivo e visa demonstrar em sua análise como secretários executivos se percebem frente à atividades tradutórias. Assim, o objeto deste estudo são os alunos de um curso de graduação de Secretariado Executivo de uma instituição de ensino superior do norte do Paraná.

A coleta dos dados para análise se deu por meio de questionários respondidos pelos alunos. O questionário era constituído de questões abertas e fechadas, visando a percepção sobre as questões identitárias do futuro profissional secretário/tradutor, foco do estudo.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O objetivo deste estudo foi explorar as percepções sobre as atividades de tradução para o secretariado executivo dos alunos ingressantes, ou seja, alunos do 1º ano do curso.

A escolha pela aplicação do questionário para tal grupo se justifica para observar quais percepções tinham tanto sobre o universo secretarial quanto o universo tradutório – ambos novos para esses respondentes.

Ao todo, 25 questionários foram respondidos. As questões foram divididas em duas etapas: na primeira, eram de cunho descritivo e de conceituação de elementos de forma direta (o que é...?); na segunda, a conceituação é específica e contextualizada – para o âmbito no qual eles participam.

Primeiramente, nas questões abertas, sobre a percepção dos alunos ingressantes quanto ao que é ser um secretário executivo, a descrição se deu basicamente sob a seguinte perspectiva: é um facilitador dentro da empresa, possuidor de diferentes habilidades e conhecimentos, assessor, e participante de processos decisórios.

Na sequência, foi também questionado nas perguntas abertas o que seria um profissional tradutor. Na análise das respostas, foi possível resumi-las com a seguinte descrição: é aquele que traduz documentos, que tem a capacidade de converter textos, de se comunicar e expressar a mesma ideia em diferentes idiomas, capacidade de intermediar dois idiomas e duas culturas diferentes, colaborador da comunicação local, aquele que torna a compreensão possível. Nas respostas, percebemos os primeiros elementos que se sobressaem na construção da “identidade do tradutor”: línguas, comunicação, facilitador da compreensão.

Na segunda etapa, a primeira questão aberta foi se o secretário executivo poderia ser requisitado a traduzir, ou seja, fazer atividades de tradução, em algum momento de sua rotina diária de trabalho. Com essa pergunta, a intenção foi descobrir se algum dos alunos teria dúvidas sobre a atividade tradutória estar inserida em seu escopo de trabalho. Porém, as respostas foram unânimes e afirmativas que sim, um secretário executivo poderá ser requisitado a fazer uma tradução ou atividade que envolva tradução em seu local de trabalho. Tal unanimidade imprime a identidade de um “secretário/tradutor”, ou seja: se secretários executivos são requisitados a atuar como tradutores, ideologicamente configura-se uma imagem, uma representação do que seria, o que constitui esse profissional.

Desse modo, como desdobramentos da questão anterior, um dos objetivos foi explorar a real percepção dos alunos sobre o que significa traduzir para eles enquanto futuros secretários. Questionou-se quais conhecimentos o secretário executivo necessita para executar atividades tradutórias. Os alunos, de modo geral, responderam que precisam saber muito bem o idioma para



o qual farão as traduções, além de ter fluência na escrita, conhecer métodos/técnicas de tradução, saber bem a língua materna, ter boa interpretação, saber vocabulário e saber argumentar. Nas respostas, alguns aspectos interessantes são evidenciados. Em um primeiro momento, os respondentes se pautam em questões de cunho linguístico, e elencam não só o idioma estrangeiro mas também sua língua materna como importantes no processo tradutório. Em um segundo momento, relatam que precisam do conhecimento das técnicas e métodos de tradução. Assim, é claro para os alunos que apenas saber os idiomas envolvidos não os prepara para fazer traduções. Eles necessitam de conhecimentos específicos da área, assim como precisam dos conhecimentos de gestão para atuarem como secretários nos diferentes âmbitos das organizações empresariais. Além disso, dos 25 respondentes, apenas dois mencionam que seria necessário ter um curso/especialização específico na área de tradução, ou seja, posterior ou em paralelo à graduação. É possível, então, dizer que os alunos em sua grande maioria desejam e esperam obter conhecimentos sobre as atividades tradutórias ainda na sua graduação em secretariado. Apesar de usarem os termos “métodos” e “técnicas” de tradução que restringem a atividade a aspectos estruturalistas, não alcançando a complexidade de tudo que envolve o ato de traduzir, os alunos ingressantes percebem a necessidade de um mínimo de subsídio teórico e prático para a constituição dessa possível identidade de “secretário/tradutor”.

Uma última questão foi se secretários executivos poderiam ser considerados tradutores, ou seja, se poderiam atuar como tradutores, substituindo profissionais tradutores. A questão levantada se deu para percepção de uma problemática sofrida por tradutores e que igualmente secretários executivos sofrem em sua atuação profissional: de que qualquer indivíduo, independente de sua formação, pode ser um tradutor ou também um secretário. Sabemos da luta para regulamentação da profissão e exigência da formação para o secretariado, apesar do direcionamento contrário dado pelo mercado de trabalho quando oferta vagas para graduados em administração, letras, turismo etc. Da mesma forma, a problemática da falta de formação para tradutores é também de preocupação em seu mercado de atuação. O desejo era compreender se o secretário executivo consideraria atuar como tradutor, mesmo não tendo a formação da graduação em tradução. As respostas para essa questão foram adversas.

Dos 25 respondentes, oito consideraram que não poderiam ser considerados tradutores, e a justificativa foi de que nem todo o secretário executivo é capaz de fazer traduções, primeiro por serem duas funções distintas, além do profissional necessitar a formação e especialização na área e por fim, por serem áreas diferentes. O restante dos respondentes, ou seja, 17, responderam que poderiam ser considerados tradutores uma vez que estudam idiomas estrangeiros e que são ensinados e conhecem métodos e técnicas de tradução. Alegam, também, que o curso de secretariado oferece conhecimento qualificado para atividades tradutórias. Tal afirmação se dá pois o curso na instituição pesquisada oferece disciplina de tradução no último ano, ou seja, generalizaram tomando por base o contexto no qual estão inseridos. Porém, sabemos que essa não é a realidade em âmbito nacional. Além disso, quatro desses 17 últimos respondentes, apesar de terem respondido afirmativamente sobre secretários poderem atuar como tradutores substituindo esses profissionais, na justificativa de suas respostas disseram que a atuação como tradutor dependeria, em especial, pela necessidade desses secretários executivos se especializarem/aprofundarem seus conhecimentos sobre tradução. Ou seja, alegam que podem atuar no lugar de tradutores profissionais, mas reconhecem que precisam se especializar.



Lembrando que na questão anterior, essa “especialização” ou necessidade de conhecimentos mais aprofundados já havia sido evidenciado por dois respondentes. Isso identifica a construção identitária instável pelo momento que estão passando (fase inicial, embrionária de formação), o que, de acordo com o embasamento teórico deste estudo, é aceitável, pois implica um ir e vir de conceitos, características e outros elementos para essa constante construção.

Também conforme exposto anteriormente, possivelmente quando usam os termos “especializar”, “aprofundar” em suas respostas, estão se remetendo a conhecer mais sobre a área tradutória paralelamente à graduação ou após sua conclusão, na forma de cursos de pós-graduação *lato sensu*, outra graduação de bacharelado em tradução etc. Há ainda um respondente que, para justificar sua resposta, levanta um ponto importante e diz: “Sim (o secretário executivo poderia ser considerado um tradutor), mas depende. Se o curso de formação do secretário tiver oferecido conhecimentos em língua e na área de tradução (como na instituição pesquisada), sim.” Percebemos, com essa justificativa, que os alunos realmente consideraram que todos ou a grande maioria dos cursos de graduação em secretariado executivo oferecem, em sua matriz curricular, disciplinas ou conteúdos sobre ou relacionados à área tradutória.

Porém, em dados quantitativos que estão sendo ainda levantados, coleta de dados iniciada em 2015 (em andamento), dos 48 cursos já pesquisados, apenas quatro oferecem esses conhecimentos (conteúdos sobre ou disciplinas de tradução), sendo um deles a instituição pesquisada. Isso seria apenas 10% da formação em abrangência nacional. Assim, é possível que secretários executivos estejam adentrando o mercado de trabalho com a falsa percepção identitária de que podem atuar como tradutores quando, na verdade, não podem. Apenas conhecimento linguístico não os tornará aptos a realizarem traduções, conforme problematizada neste estudo a complexidade da atividade tradutória. Temos, assim, uma questão preocupante em uma formação secretarial que carece embasamento para uma atuação mais completa por parte dos novos profissionais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Questões identitárias nos levam a refletir sobre o que significa ser tradutor para o secretariado executivo e o que significa também traduzir para esses profissionais, tema relevante para a formação. Com o objetivo de observar a construção de uma identidade para um “secretário/tradutor”, foi aplicado questionário sobre o assunto para alunos ainda na graduação.

É perceptível que os alunos que acabaram de iniciar o curso de secretariado executivo (ingressantes) na instituição pesquisada e que ainda não se envolveram com os conhecimentos secretariais, possuem uma percepção social mais generalista, do senso comum, tanto sobre o universo secretarial quanto sobre a atividade tradutória. Essa percepção nesse recorte da atualidade (início da graduação) lhes oferece uma identidade daquilo que conhecem hoje. Certamente essa identidade será mudada no decorrer da transformação de seu conhecimento, transformação essa que se dará dentro de sala de aula e com o contato com os colegas, nos conteúdos aprendidos, com as empresas e as pessoas com as quais irão trabalhar em seu estágio, com comunidades específicas, entre outros.

Quanto à percepção sobre tradução, fica claro que há dúvidas e mais desconhecimento sobre a percepção e construção dessa identidade. Porém, da mesma forma que a identidade do



secretário executivo será transformada, a do tradutor dentro do universo secretarial também será, em especial por experiências que vivenciarão na universidade e também em seus estágios extra e curriculares.

O aspecto positivo deste estudo é a percepção de que alguns alunos já reconhecem a necessidade de conhecerem mais e se aprofundarem nos estudos e conhecimentos tradutórios. Porém, a dúvida é como esse conhecimento será ensinado, discutido para a formação no âmbito secretarial. Os Estudos da Tradução fornecem embasamento para a atividade tradutória. Creio que o grande desafio é como os Estudos da Tradução podem subsidiar a formação em tradução para secretários executivos. Desafio ainda maior é demonstrar ao meio acadêmico secretarial a importância dessa perspectiva na formação de futuros secretários executivos. Espero, com este estudo, ter contribuído em um caráter inicial para tal discussão e reflexão.

REFERÊNCIAS

- CORACINI, M. J. Discurso sobre Tradução: Aspectos da Configuração Identitária do Tradutor. **Tradterm**, n.11, pg. 29-51, 2005.
- FROTA, M. P. A Escrita do Inconsciente no Texto Traduzido. **Revista Escrita**, n. 17, p. 1-15, 2013.
- HALL, S. A Identidade Cultural na Pós-modernidade. Rio de Janeiro: DPA, 2001.
- PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. Metodologia do Trabalho Científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2 ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.
- RAJAGOPALAN, K. O conceito de identidade em Linguística: é chegada a hora para uma reconsideração radical? In: SIGNORINI, I. (org.) *Lingua(gem) e Identidade*. Campinas: Mercado de Letras, 1998, p. 21-45.
- RODRIGUES, C. C. A Ética da Apropriação. **Tradução e Comunicação – Revista Brasileira de Tradutores**, n.17, p. 21-28, 2008.
- SILVA, T. T. da et al (org.). *Identidade e Diferença: A Perspectiva dos Estudos Culturais*. Petrópolis: Vozes, 2012.
- VENUTTI, L. *Escândalos da Tradução*. Bauru: EDUSC, 2002.
- WYKE, B. V. *Ethics and Translation. Handbook of Translation Studies*. v. 1. 2010, Jonh Benjamins Publishing Company.

GT6 – PESQUISA EM SECRETARIADO



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



POR UMA CULTURA CIENTÍFICA: UM OLHAR SOB OS GRUPOS DE PESQUISA EM SECRETARIADO

Tamires Paloma de Oliveira Tude da Rocha

Universidade Federal da Bahia, tamxs@hotmail.com

Marilú Pereira Castro

Universidade de Brasília - UnB, marilucastros@gmail.com

RESUMO: O trabalho tem como objetivo compreender o cenário atual da atividade de pesquisa nacional em secretariado executivo, tendo como *lôcus* os grupos de pesquisa. Em 2009, o Ministério da Educação (MEC), trouxe alguns questionamentos sobre a legitimidade da continuidade dos cursos de bacharelado em secretariado executivo dada a pequena contribuição científica da comunidade acadêmica. Era necessária uma mudança na cultura de pesquisa no meio secretarial, de maneira a romper com os velhos paradigmas e assumir novas responsabilidades, ora demandadas pelo MEC, para a manutenção do curso de bacharelado em secretariado executivo. A partir desse contexto, a pesquisa tem o seguinte questionamento: Qual foi o avanço no número de grupos de pesquisa em secretariado após o ano de 2009? Para responder essa questão utilizou-se como fundamentação a Teoria da Cultura e a abordagem da Cultura Científica. Os dados para a pesquisa foram coletados no Diretório dos Grupos de Pesquisa no Brasil e na Plataforma Lattes. Para análise dos dados empregou-se a técnica de análise de conteúdo. Os resultados do estudo apontaram que houve um crescimento do número de grupos de pesquisa em secretariado.

PALAVRAS-CHAVE: Cultura Científica. Grupos de Pesquisa. Secretariado.

1 INTRODUÇÃO

A capacidade em gerar, difundir e aplicar o conhecimento está no cerne do desenvolvimento econômico-social. O conhecimento científico e tecnológico passa a ser um grande ordenador de poder na sociedade contemporânea (CASTRO, 2014). Na área secretarial é consenso que a pesquisa científica ainda não é suficientemente enraizada, existindo um número incipiente de pesquisadores e de produção científica.

Esse contexto fez emergir, em 2009, uma discussão sobre a legitimidade da continuidade dos cursos de bacharelado em secretariado executivo, dada a pouca contribuição científica para a comunidade acadêmica nacional, visto que, neste período, existiam apenas quatro grupos de pesquisa em secretariado. A apreciação do Ministério da Educação (MEC) era deixar ativo apenas os cursos técnicos e tecnólogos, extinguindo-se assim, o bacharelado em secretariado executivo. O episódio trouxe uma alerta para a comunidade acadêmica secretarial, uma vez que era premente formar pesquisadores e criar grupos de pesquisa, além de aumentar a produção científica no campo.

As discussões geradas em torno dos questionamentos do MEC agregaram novos paradigmas para o Secretariado Executivo. Era manifesto que o modelo acadêmico que priorizava a formação tecnicista dos secretários executivos não mais supria as demandas da sociedade contemporânea, baseada em novos conhecimentos e na geração de inovações. Assim, tornara-se



urgente uma mudança cultura no meio secretarial, de maneira a romper com os velhos paradigmas e assumir novas responsabilidades, ora demandadas pelo MEC para a manutenção do curso de bacharelado em secretariado executivo.

A criação da Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado (ABPSEC), em 2013, é a prova da tentativa de se desenvolver uma cultura voltada para a pesquisa em secretariado. Diante desse contexto a pesquisa tem o seguinte questionamento: Qual foi o avanço no número de grupos de pesquisa em secretariado após o ano de 2009?

Para responder a essa questão o presente trabalho busca compreender a situação atual da atividade de pesquisa nacional em Secretariado Executivo, tendo como *lócus* os grupos de pesquisa inseridos no Diretório de Grupos de Pesquisa do CNPq.

Com esse trabalho pretende-se contribuir para a atenuação das lacunas relacionadas ao desenvolvimento de trabalhos focados nos estudos sociais da ciência no secretariado, por entender que a “comunidade científica tem uma importância fundamental para a compreensão do processo científico e por isso constitui-se uma [...] área importante de investigação” (SANTOS, 1978, p.44).

Entendemos que é necessário desenvolver estudos que visem compreender o comportamento científico da comunidade secretarial para que seja possível desenvolver ações que estimulem uma cultura científica robusta em secretariado.

O artigo é composto por cinco seções: esta introdução, uma seção teórica que discute cultura, cultura científica e grupos de pesquisa, a terceira seção aborda os procedimentos metodológicos adotados para o estudo, a quarta seção apresenta os resultados e discussões e, por fim, a quinta com as considerações finais.

2 CULTURA

A palavra “cultura” tem origem do verbo em latim *colere* e significa cultivar ou instruir. Durante a Revolução Industrial, o termo “cultura” passou a denotar uma reação, em nome dos valores humanos, a uma sociedade em processo acelerado de transformação.

A virada semântica de “cultura” ocorre por volta dos anos 60, quando o conceito de “cultura”, passa a valorizar, por exemplo, as diferentes identidades nacionais e regionais, o foco não era mais a conciliação de uma cultura comum, mas a substituição de uma “Cultura” por várias “Culturas” (CEVASCO, 2003).

Cultura pode ser compreendida como “um conjunto complexo que inclui o conhecimento, as crenças, a arte, a moral, o direito, os costumes e as outras capacidades ou hábitos adquiridos pelo homem enquanto membro da sociedade” (CUCHE, 1999, p. 35).

A cultura é uma construção coletiva do homem, num ambiente social. Cultura seria tudo que não é transmissível geneticamente. Pode ser entendida como as “práticas vividas” ou “ideologias práticas que capacitam uma sociedade, um grupo ou classe a experimentar, definir, interpretar e dar sentido às suas condições de existência” (HALL *apud* EAGLETON, 2005 p. 55).

Portanto, a cultura é um processo dinâmico, no qual, os membros de uma determinada comunidade compartilham certos conhecimentos, costumes, crenças e símbolos. Nesse sentido, “toda cultura tem uma história própria, que se desenvolve de forma particular e não pode ser julgada a partir da história de outras culturas” (CASTRO, 2014; SILVA e SILVA, 2009, p. 85).



Ainda, a existência de uma cultura está atrelada a uma consciência coletiva que a partir da vida cotidiana, elabora planos para o futuro da comunidade. Essa acepção aproxima a cultura ao ato de educar, visto que a esta seria tudo aquilo que uma comunidade ensina a sua posteridade para garantir a sua sobrevivência (SILVA e SILVA, 2009).

2.1 Cultura Científica

A ciência, tal como a ideologia e a cultura em geral, tem uma função de socialização do pensamento, possuindo uma significação cultural, na medida em que por via dos princípios, das ideias, das representações, tem um valor efetivo de racionalização das sociedades modernas, legitimando o pensamento técnico-racional; porque são os princípios, as ideias, as representações que garantem a integração sociocultural, em função de esquemas intelectuais incorporados, permitindo a decifração, a atribuição de sentido, a inteligibilidade (CHARTIER, 1988 *apud* GONÇALVES, 1996).

A prática científica é concebida, também, como consequência das elaborações socioculturais. Seus objetivos, linguagens e métodos, originam atitudes e comportamentos próprios nos membros da comunidade científica que correspondem à corporização de uma verdadeira cultura da ciência (WORTMANN e VEIGA-NETO, 2001; GOMES, 2009).

Em 1959, Charles Percy Snow, foi o primeiro a trabalhar com a questão da cultura científica, quando proferiu em Cambridge, Inglaterra, a conferência “As duas culturas”, que refletia sobre as diferenças que separariam a cultura voltada para a ciência e a cultura humanística, voltada para as artes. Para Snow a cultura científica é realmente uma cultura, não somente em sentido intelectual, mas também em sentido antropológico, isto é, seus membros não precisam sempre compreender-se completamente, mas existem atitudes, padrões e formas de comportamento, abordagens e postulados que lhes são comuns (GOMES, 2009).

A expressão cultura científica contém em seu campo de significação a ideia de que o processo que envolve o desenvolvimento científico é uma ação cultural, quer seja ele considerado do ponto de vista da produção, da difusão entre pares ou na dinâmica social da educação, ou ainda do ponto de vista de sua divulgação na sociedade, como um todo, para o estabelecimento das relações críticas necessárias entre o cidadão e os valores culturais, do seu tempo e da sua história (VOGT, 2006).

Quando se fala em cultura científica é necessário compreender pelo menos três dimensões de sentido da expressão: (1) Cultura da ciência, que compreende a cultura gerada pela ciência e a cultura própria da ciência; (2) Cultura pela ciência, que tem relação com a cultura por meio da ciência e a cultura a favor da ciência; (3) Cultura para a ciência, que está ligada com a cultura voltada para a produção da ciência e a socialização da ciência (GOMES, 2009). A partir de tal perspectiva, as discussões dessa pesquisa centram-se na terceira dimensão da cultura científica, a qual está orientada à produção da ciência e à socialização do conhecimento científico.

2.2 Grupos de Pesquisa

Grupos de pesquisa é uma denominação atribuída a um grupo composto por pesquisadores, estudantes e pessoal de apoio técnico que se organizam em torno de uma ou mais



linhas de pesquisa de uma área do conhecimento, segundo uma regra hierárquica fundada na experiência e na competência técnico-científica com a finalidade de desenvolver pesquisa científica (CNPq, 2015).

A formação de grupos de pesquisa está alicerçada sobre quatro pilares: (a) presença de uma liderança reconhecida interna e externamente ao grupo que tem por função aglutinar os esforços e apontar horizontes e novas áreas de atuação; (b) existência de um objeto de estudos que agregue os esforços do grupo; (c) compartilhamento de métodos, instalações e/ou equipamentos; (e) produção decorrente dos trabalhos do grupo (BORGES-ANDRADE, 2003).

No que tange ao perfil da liderança dos grupos o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) não exige uma titulação mínima para exercer a função de líder de grupo. No entanto, grupos cujo líder não é doutor é considerado situação atípica (CNPq, 2016).

Apesar da não exigência do título de doutor para os líderes de grupos de pesquisa é importante destacar que a participação dessa liderança como proponente de editais de fomento à pesquisa em entidades como o CNPq, dentre outras, é requerido o título de doutor ao pesquisador proponente. Tal situação também ocorre quando se trata do recebimento de bolsas de produtividade em pesquisa do CNPq, no qual o perfil mínimo exigido é pelo menos três anos de obtenção do título de doutor, conclusão de duas orientações de doutorado e autoria de um artigo publicado em periódico classificado no estrato A do Qualis/CAPES (CNPq, 2016). Desse modo, o recebimento de recursos externos para desenvolver pesquisas está intimamente atrelado a formação de recursos humanos de alto nível e a produção acadêmica.

Os doutores compõem o grupo com maior probabilidade de contribuir para o avanço e a difusão de conhecimentos. Estes são atores chave para criar um ambiente favorável ao crescimento econômico e social baseado em conhecimento científico. Portanto, “os doutores constituem não só os indivíduos que receberam o mais elevado nível de qualificação educacional possível, como também compõem a parcela dos recursos humanos que foi treinada especificamente para realizar pesquisa e desenvolvimento” (OECD 2007, p.15; CGEE, 2010).

A existência desses recursos humanos é essencial para ampliar as vantagens competitivas em função da sua capacidade de absorver, transformar e produzir novos conhecimentos. Essa parcela da população também tem um papel fundamental na formação de recursos humanos qualificados, principalmente, na formação de outros doutores (CGEE, 2010).

No ano de 2013, existiam apenas 6 profissionais graduados em secretariado executivo com o título de doutor e um contingente de 79 mestres (MAÇANEIRO e KUHLE, 2013). Esse pequeno número de doutores graduados em secretariado executivo compõe um dos grandes gargalos para a formação de uma massa crítica robusta para o desenvolvimento de competências baseadas em conhecimento e inovação.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Quanto aos fins, o estudo tem um caráter descritivo e exploratório. A pesquisa descritiva revela as características de determinada população ou fenômeno, enquanto a investigação exploratória é empreendida em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado (VERGARA, 2014; SEVERINO, 2007).



Quanto aos meios a pesquisa é bibliográfica e documental. Bibliográfica, porque frui para o desenvolvimento do trabalho dados oriundos de material já publicado, como livros e artigos científicos. Documental em função do uso de fontes de materiais que ainda não receberam um tratamento analítico ou que poderiam ser reelaborados (VERGARA, 2014; GIL, 2008).

Os dados dos grupos de pesquisa foram coletados no Diretório dos Grupos de Pesquisa no Brasil, da Plataforma Lattes. Realizou-se uma consulta parametrizada utilizando a palavra-chave “secretariado” como termo de busca. Também foi consultado o Currículo Lattes dos líderes dos grupos de pesquisa. O período de busca abrangeu os meses de abril a junho de 2015 e abril de 2016.

Para análise dos dados empregou-se a técnica de análise de conteúdo. A análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise de comunicação visando obter, por procedimentos sistemáticos, objetivos e descritivos o conteúdo de mensagens verbal (oral ou escrita), gestual, silenciosa, figurativa, diretamente provocada ou documental indicadores qualitativos e/ou quantitativos, que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção e recepção das mensagens (BARDIN 2009; FRANCO, 2008).

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O primeiro grupo de pesquisa em secretariado foi criado em 2002, na Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE). O segundo só foi criado cinco anos após o primeiro, no ano de 2007, na Universidade de Passo Fundo (UPF). Em 2009, foram criados mais dois grupos, na Universidade Federal de Sergipe (UFS) e na Universidade Estadual do Centro-Oeste (UNICENTRO). Dois anos após, em 2011 foi criado o quinto grupo de pesquisa no Instituto Federal do Mato Grosso (IFMT). Foram criados mais quatro grupos de pesquisa, em 2014, respectivamente, na Universidade Federal do Amapá (UNIFAP), Universidade Federal de Viçosa (UFV), Universidade Federal do Ceará (UFC) e Universidade do Extremo Sul Catarinense (UNESC). A Universidade do Estado do Pará (UEP) e a Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) criaram cada uma, seus respectivos grupos de pesquisas, em 2015. E, em 2016 a Universidade Federal de Sergipe (UFS) criou mais um grupo de pesquisa em secretariado, perfazendo um total de doze grupos de pesquisa em secretariado. Tabela 1.

Nota-se que, em 2009, período em que houve as contestações do MEC existiam apenas quatro grupos de pesquisas em secretariado. Após este evento foram criados mais oito grupos de pesquisa, ou seja, em seis anos houve um crescimento de 200% do número de grupos de pesquisa em secretariado.

Os grupos de pesquisa possuem a seguinte distribuição espacial: no Nordeste existem quatro grupos de pesquisa, no Sul, três grupos, o Norte e o Centro-Oeste possuem dois grupos cada um e o Sudeste um grupo.

Tabela 1. Grupos de pesquisa por ano de criação e instituição.

Ano	Grupos de Pesquisa	Instituição
2002	Grupo de Pesquisa em Secretariado Executivo Bilingue	UNIOESTE
2007	Grupo de Estudos em Secretariado Executivo GESEB	UPF
2009	Grupo de Pesquisas Interdisciplinares em Secretariado - GPISEC	UFS
	Gestão do Conhecimento nas Ciências Sociais Aplicadas	UNICENTRO



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



2011	NUPESE - Núcleo de Pesquisa de Estudos em Secretariado Executivo e áreas afins	IFMT
2014	Núcleo de Pesquisas Aplicadas em Gestão, Secretariado Executivo e Economia NPGSSEC	UNIFAP
	NIEX - Núcleo Interdisciplinar de Estudos em Secretariado Executivo	UFV
	Grupo de Estudos e Pesquisas em Secretariado Executivo - GEPES	UFC
	Grupo de Pesquisa em Secretariado Executivo Bilíngue	UNESC
2015	Arranjos Interdisciplinares no Secretariado Executivo - inSEC	UEP
	Observatório Latino Americano de Pesquisa em Secretariado Executivo	UFPE
2016	Grupo de Pesquisas em Práticas Secretariais	UFS

Fonte: CNPQ (2015). Elaboração própria das autoras.

Com relação às linhas de pesquisas, existe uma aproximação muito forte com o campo da administração. Esse fato pode ser explicado em função do compartilhamento de disciplinas durante a graduação entre os cursos de secretariado e administração, como também em função das escolhas por cursos de pós-graduação de administração por parte dos líderes e de outros pesquisadores que fazem parte dos grupos.

Dentre os doze grupos de pesquisa em secretariado, o da UNIFAP, é genuinamente do campo da administração. Apenas dois grupos desenvolvem linhas de pesquisa exclusivamente voltadas para o secretariado, são os grupos da UFP e UFPE.

A grande maioria das linhas de pesquisa está ligada diretamente ao secretariado. Estas linhas relacionam-se, principalmente, à gestão e assessoria secretarial, educação e desenvolvimento de competências dos secretários, gestão do conhecimento em secretariado, atuação profissional e mercado de trabalho dos secretários. As demais linhas de pesquisa que figuram nos grupos estão ligadas às áreas de letras, educação, estudos interdisciplinares, ciência da informação, sociologia, tecnologia e inovação. Tabela 2.

Tabela 2. Linhas de pesquisa por instituição.

Instituição	Linhas de pesquisa
UNIOESTE	Administração da produção; administração pública; gestão secretarial; gestão socioambiental nas organizações; língua estrangeira moderna; língua portuguesa.
UPF	Identificar o espaço de atuação do profissional de secretariado executivo no mercado de trabalho e as competências necessárias para o desempenho desse profissional.
UFS	Educação; gestão e organizações; linguagem; sociologia; tecnologias.
	Mercado de trabalho e secretariado executivo; metodologia de ensino e pesquisa no contexto organizacional; práticas de linguagem no meio organizacional.
UNICENTRO	Ciência da assessoria e ciência da informação: compartilhamento interdisciplinar do conhecimento; estudos canadenses: disseminação do conhecimento em ciência e tecnologia nas relações Brasil-Canadá; gestão do conhecimento em secretariado executivo; gestão secretarial.
IFMT	Administração empresarial; formação e atuação do profissional de secretariado; gestão secretarial; língua estrangeira moderna.
UNIFAP	Consultoria, microempresa e inovação; empreendedorismo e pequenas empresas; engenharia de software; estratégias empresariais; estudo socioeconômico e pesquisa de mercado e opinião; gestão de tecnologia da informação e inovação tecnológica; mercado de trabalho.
UFPE	Consultoria e gestão secretarial; políticas públicas e secretariado.
UFV	Análise do discurso crítica; estudos discursivos em torno do secretariado executivo; estudos



	em secretariado executivo e áreas afins; gestão documental.
UFC	Educação em secretariado executivo; estudos organizacionais e gestão secretarial; gestão de pessoas; gestão secretarial e assessoria executiva; pesquisa em secretariado executivo.
UNESC	Gestão secretarial; línguas estrangeiras modernas e língua portuguesa.
UEP	Arranjos interdisciplinares e tecnologia e Inovação.

Fonte: CNPQ (2015). Elaboração própria das autoras.

Com relação à graduação dos líderes de pesquisa verificou-se que onze dos quinze eram graduados em secretariado executivo. Dos líderes que não eram secretários, um era graduado em ciências gerenciais, um em psicologia e dois em administração. Os líderes formados em secretariado apenas quatro possuíam o título de doutor, dois na área de administração, um em educação e outro em desenvolvimento regional e urbano. Sete líderes possuíam somente o título de mestre, cinco na área de educação, um em administração e um em gestão pública. Tabela 3.

Tal cenário aponta para o pequeno número de doutores formados em secretariado executivo, coordenando pesquisas, apenas 36% são doutores e a grande maioria (64%) possuem apenas o título de mestre. Um aspecto importante é que dentre os sete líderes que possuem apenas mestrado, quatro estão no processo de doutoramento em áreas correlatas ao secretariado, neste caso, educação, administração e linguística.

Observa-se que tanto no Brasil quanto no exterior a lógica para a coordenação de pesquisas científicas e a função de pesquisador, gira em torno da exigência mínima do título de doutor. Esse fato pode ser atestado por meio da oferta de bolsas de produtividade e financiamento de pesquisa por parte do CNPq e outras entidades de fomento à pesquisa.

Além disso, é importante a inserção desses pesquisadores na pós-graduação para que no futuro se possam criar cursos *stricto sensu* em secretariado. Dos líderes de pesquisa com doutorado apenas um está inserido no rol de professores de cursos no nível de mestrado e doutorado. No entanto, observa-se que o doutoramento desses líderes é muito recente, cabendo um período para maturação e produção científica para se inserirem no rol de professores/orientadores *stricto sensu*, bem como na cadeia de financiamento público da ciência.

Tabela 3. Curso de graduação e titulação máxima dos líderes dos grupos de pesquisa.

Graduação	Quantidade	Doutores	Mestre
Secretariado Executivo	11	4	7
Ciências Gerenciais	1	--	1
Psicologia	1	1	--
Administração	2	2	--
Total	15	7	8

Fonte: CNPQ (2015). Elaboração própria das autoras.

Como observado anteriormente, o desenvolvimento de uma cultura é um processo dinâmico e prevê o compartilhamento de conhecimentos e costumes, sua existência está atrelada a uma consciência coletiva que a partir da vida cotidiana, elabora planos para o futuro da comunidade (CASTRO, 2014; SILVA e SILVA, 2009).

Nesse sentido, buscou-se verificar se os grupos de pesquisa possuíam uma rede de relacionamento com outros grupos/instituições, dentre os doze apenas quatro tinha o registro de parceiras. Tabela 4. De certo, a formação multidisciplinar do secretariado em conjunto com a

interdisciplinaridade dos grupos de pesquisa são fatores propulsores de oportunidades desde que a comunidade secretarial crie um ambiente propício a formação de alianças estratégicas tanto internas, quanto externas ao grupo, a fim de diminuir as fraquezas internas do grupo, criar oportunidades e vantagens competitivas para enraizar e fortalecer a cultura científica em secretariado.

Tabela 4. Instituições parceiras dos grupos de pesquisa.

Grupo de Pesquisa	Instituição Parceiro
Núcleo de Pesquisa de Estudos em Secretariado Executivo e áreas afins (IFMT)	Sem parceria
Núcleo de Pesquisas Aplicadas em Gestão, Secretariado Executivo e Economia (UNIFAP)	Sem parceria
Núcleo Interdisciplinar de Estudos em Secretariado Executivo (UFV)	Sem parceria
Grupo de Pesquisas Interdisciplinares em Secretariado (UFS)	Sem parceria
Grupo de Pesquisas em Práticas Secretariais (UFS)	Sem parceria
Grupo de Pesquisa em Secretariado Executivo Bilíngue (UNESC)	Sem parceria
Grupo de Pesquisa em Secretariado Executivo Bilíngue (UNIOESTE)	Sem parceria
Arranjos Interdisciplinares no Secretariado Executivo (UEP)	Sem parceria
Grupo de Estudos e Pesquisas em Secretariado Executivo (UFC)	Instituto de Prevenção à Desnutrição e a Excepcionalidade (IPREDE)
Observatório Latino Americano de Pesquisa em Secretariado Executivo (UFPE)	UFPA, UNICENTRO, Universidade Federal da Paraíba (UFPB) e Universidade Federal da Bahia (UFBA), <i>Université de Pau et des Pays de l'Adour</i>
Gestão do Conhecimento nas Ciências Sociais Aplicadas (UNICENTRO)	Universidade Estadual de Londrina (UEL), Universidade Federal de Alagoas (UFAL) e UFPB
Grupo de Estudos em Secretariado Executivo (UPF)	UFC

Fonte: CNPQ (2015). Elaboração própria das autoras.

Ao analisar a relação entre a quantidade de participante e o ano de criação dos grupos de pesquisa não foi identificado nenhuma correlação entre essas duas variáveis. Assim, pôde existir grupos de pesquisa mais antigos com um percentual elevado de participantes, como também grupos recém-criados com um número elevado de participantes. O número de integrantes por grupo de pesquisa variou de três a vinte pesquisadores, de zero a dezenove estudantes e de zero a três técnicos. Tabela 5.

Tabela 5. Indicadores de recursos humanos por grupos de pesquisa.

Grupos de Pesquisa	Pesquisadores	Estudantes	Técnicos
Grupo de Pesquisa em Secretariado Executivo Bilíngue (UNIOESTE)	19	1	0
Grupo de Estudos em Secretariado Executivo GESEB (UPF)	4	1	0
Grupo de Pesquisas em Práticas Secretariais (UFS)	5	2	0



Grupo de Pesquisas Interdisciplinares em Secretariado - GPISEC (UFS)	10	9	0
Gestão do Conhecimento nas Ciências Sociais Aplicadas (UNICENTRO)	20	19	0
NUPESE - Núcleo de Pesquisa de Estudos em Secretariado Executivo e áreas afins (IFMT)	4	2	1
Núcleo de Pesquisas Aplicadas em Gestão, Secretariado Executivo e Economia NPGSSEC (UNIFAP)	7	5	1
Observatório Latino Americano de Pesquisa em Secretariado Executivo (UFPE)	7	18	1
NIEX - Núcleo Interdisciplinar de Estudos em Secretariado Executivo (UFV)	3	6	1
Grupo de Estudos e Pesquisas em Secretariado Executivo – GEPES (UFC)	6	14	3
Grupo de Pesquisa em Secretariado Executivo Bilíngue (UNESC)	3	0	0
Arranjos Interdisciplinares no Secretariado Executivo – inSEC (UEP)	3	1	0
Total	91	78	7

Fonte: CNPQ (2015). Elaboração própria das autoras.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa buscou verificar o avanço no número de grupos de pesquisa em secretariado após os questionamentos do MEC, que apontou a pouca contribuição do secretariado no âmbito científico.

Os resultados da pesquisa apontaram que houve um aumento do número de grupos de pesquisa em secretariado. Em seis anos o número de grupos de pesquisa triplicou de quatro para doze.

Sob um olhar externo e desatento ao secretariado este número parecerá extremamente incipiente se comparado a outras áreas acadêmicas. No entanto, a trajetória história do secretariado não pode e nem poderá ser julgado a partir de outras trajetórias acadêmicas, uma vez que goza de uma biografia própria no que tange a sua constituição enquanto curso acadêmico, como também o seu processo de construção de uma cultura voltada para a ciência. Assim, “toda cultura tem uma história própria, que se desenvolve de forma particular e não pode ser julgada a partir da história de outras culturas” (SILVA e SILVA, 2009, p. 85).

Com relação às linhas de pesquisas nota-se que a maior parte dos grupos é constituída de forma interdisciplinar e se relaciona tanto com a área secretarial, quanto aos campos da administração, linguística e educação. Esse fato é explicado pela trajetória acadêmica dos líderes de pesquisa. Essa multiplicidade de linhas de pesquisa nos grupos pode ser entendida como uma vantagem competitiva, visto o pequeno número ou até mesmo ausência de linhas de financiamento à pesquisa nas quais o secretariado possa se inserir. Inicialmente parece ser uma profícua estratégia para levantar recursos financeiros para serem utilizados na infraestrutura (computadores, licenças de softwares, materiais de consumo, etc.), como capital para oferecer bolsas de iniciação científica, participação em congresso e outras demandas do grupo de pesquisa.



Outra questão importante diz respeito ao pequeno número de doutores em secretariado conduzindo pesquisa. Este talvez seja um dos principais gargalos para o avanço de uma cultura científica em secretariado. É um desafio aumentar o número de doutores em secretariado, inseri-los no rol de orientadores *stricto sensu*, e nas instâncias estratégicas da comunidade científica nacional.

Com relação às parcerias estabelecidas pelos grupos de pesquisa apenas quatro dos doze possui um relacionamento com outras instituições. Adverte-se que esta questão necessita ser pesquisada com maior profundidade para verificar o número de publicações de cada grupo de pesquisa, como também a cooperação na produção científica, para em seguida observar a existência ou não de correlações que indique se o fato de um grupo ter parceria com outras instituições pode impactar na produção científica do grupo.

No quesito parceria, cabe ainda uma investigação empírica para verificar como e de que maneira essas relações contribuem para o desenvolvimento do grupo.

Verificou-se também os indicadores de recursos humanos dos grupos de pesquisa e não foi identificada uma relação entre a variável tempo de formação do grupo e quantidade de integrantes, ou seja, existem grupos recém-criados, cuja quantidade de integrantes é maior ou igual aos mais antigos. Assim, sugere-se uma investigação empírica que tenha como objetivo identificar possíveis variáveis explicativas para este fenômeno.

Não foi objeto deste estudo analisar a relação entre as variáveis grupo de pesquisa e produção científica, portanto, é recomendável desenvolver estudos nessa linha para verificar se houve um aumento na produção científica dos pesquisadores e estudantes envolvidos no grupo.

É necessário também fazer uma investigação empírica para identificar se a criação da ABPSEC contribuiu ou não para a expansão do número de grupos de pesquisa, visto que, antes da associação a média de criação de grupos de pesquisa em secretariado era de 0,55 ao ano, após a concepção da entidade, em 2013, esse número saltou para 3,5 grupos ao ano. Esse indicador é bastante representativo, no entanto, precisa ser pesquisado no nível dos líderes de pesquisa para identificar motivações para que os levaram a criar os grupos de pesquisa.

Por fim, recomenda-se o desenvolvimento de pesquisas empíricas que busquem compreender o fenômeno da pesquisa científica em secretariado, no nível organizacional, individual (pesquisadores e estudantes), do grupo e intergrupos.

REFERÊNCIAS

- AURIOL, L. **Labour market characteristics and international mobility of doctorate holders: results for seven countries**; STI Working Paper 2007/2. Paris: OECD, Directorate for Science, Technology and Industry, 2007. Disponível em: <<https://www.oecd.org/sti/38055153.pdf>> Acesso em: 15 abr. 2016.
- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa, Portugal: Edições 70, LDA, 2009.
- BORGES-ANDRADE, J. E. **Em busca do conceito de linha de pesquisa**. Revista de Administração Contemporânea, v.7, n.2, p.157-170, 2003.



CASTRO, Marilú P. **Cultura, política e inovação: Uma avaliação do programa de apoio à pesquisa em empresa implementado pela fundação de amparo à pesquisa do estado da Bahia.** Dissertação de Mestrado. UFBA. 2014.

CENTRO DE GESTÃO E ESTUDOS ESTRATÉGICOS (CGEE). **Doutores 2010: estudos da demografia da base técnico-científica brasileira** - Brasília, DF: Centro de Gestão e Estudos Estratégicos, 2010.

CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO - CNPQ. **Termo de compromisso que entre si celebram o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPQ, por intermédio de sua unidade de pesquisa, o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - IBICT e a Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.** Florianópolis, 1996. Disponível em <<http://www.cnpq.br>> Acesso em 11 jul 2015.

CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO - CNPQ. **Termo de compromisso que entre si celebram o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPQ, por intermédio de sua unidade de pesquisa, o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - IBICT e a Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.** Florianópolis, 1996. Disponível em <<http://www.cnpq.br>> Acesso em 24 abr 2016.

CUCHE, Denys. **A Noção de Cultura nas Ciências Sociais.** Bauru: EDUSC, 1999.

EAGLETON, Terry. **A ideia de cultura.** São Paulo: Editora UNESP, 2005.

FRANCO, Maria Laura Puglisi Barbosa. **Análise de conteúdo.** 3 ed. Brasília: Liber Livro Editora, 2008.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, Rosa Maria da Silva. **Cultura Científica: sua importância para uma cidadania consciente.** Disponível em: <<http://www.csjp.ua.pt>> (Secção Autónoma de Ciências Sociais, Jurídicas e Políticas. Universidade de Avieiro, Portugal, 2009.

MAÇANEIRO, Marlete Beatriz; KUHL, Marcos Roberto. **Estado da arte e o rumo do conhecimento científico em secretariado executivo: mapeamento e análise de áreas de pesquisa.** Revista de Gestão e Secretariado - GeSec, São Paulo, v. 4, n. 3, p 157-188, dez. 2013
SANTOS, Boaventura de Sousa. [*Da Sociologia da Ciência à Política Científica*](#). Revista Crítica de Ciências Sociais, n.1, p. 11-56, jun. 1978.

SILVA, Kalina Vanderlei; SILVA, Maciel Henrique. **Dicionário de conceitos históricos.** 2.ed. São Paulo: Contexto, 2009.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



SNOW C.P. **As Duas Culturas. Editorial Presença**, Lisboa, 1995.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 15ª ed. São Paulo: Atlas, 2014.

VOGT, Carlos. A espiral da cultura científica. **Comciência**, Especial Cultura Científica, julho de 2003.

WORTMANN, Maria Lúcia Castagna; VEIGA-NETO, Alfredo. **Estudos culturais da ciência & educação**. Belo Horizonte: Autêntica, 2001.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



PLURALIDADE TEMÁTICA E PESQUISA EM SECRETARIADO EXECUTIVO: CONFIGURAÇÃO DE PUBLICAÇÕES EM PERIÓDICOS DA ÁREA (2001-2015)

Maricilene Isaira Baia do Nascimento

Universidade Federal do Pará (UFPA), maricilene_isaira@hotmail.com

Lucas Araújo Veras Moreira

Universidade do Estado do Pará (UEPA), lucas.aj802@gmail.com

Rayssa Talino Ferreira

Universidade do Estado do Pará (UEPA), rayssa.fe98@gmail.com

RESUMO: Já se mostra potencializado no debate que a área secretarial é permeada por pluralismos, sejam eles temáticos, disciplinares, conceituais, teóricos, metodológicos, procedimentais. Nessa perspectiva, a partir do que vem sendo produzido cientificamente no campo, cresce o número de investigações propondo e diagnosticando as diferentes áreas/subáreas/temáticas existentes nesse campo. A partir disso, o objetivo deste artigo foi mapear as temáticas abordadas em pesquisas científicas publicadas em periódicos da área de secretariado. Foram analisados 235 artigos julgados problematizarem especificamente o campo secretarial; os mesmos foram coletados das revistas: Secretariado em Revist@, GESEC, Expectativa e Capital Científico, publicados entre o período de 2001 a 2015. A classificação temática dos artigos foi realizada a partir da classificação propostas por Nonato Júnior (2009) às pesquisas secretariais. A pesquisa é de abordagem quantitativa, é exploratória e descritiva. Conclusão: as temáticas que mais apresentaram destaque foram: formação intelectual do assessor; educação em secretariado; dimensões psíquicas e emocionais do secretariado; dimensões sociais, econômicas e culturais em secretariado; teorias de pesquisa e publicação nas assessorias; ética e responsabilidade social em secretariado; e linguística & assessoria.

PALAVRAS-CHAVE: Pluralidade temática. Pesquisa em secretariado. Produção científica

1 INTRODUÇÃO

Hoeller (2006), ao debater sobre a natureza do conhecimento em secretariado executivo, fez uma importante afirmação, a partir de uma análise estrutural/curricular da formação do sujeito secretarial: o curso é percebido como um programa de aprendizagem multidisciplinar, com o trabalho de conteúdos de diferentes áreas de conhecimento, que oferece o subsídio necessário para a articulação entre teoria e prática. Ou seja, a partir da configuração curricular da formação no campo secretarial pode-se tomar como pressuposto a existência de uma pluralidade teórica e conceitual permeando a pesquisa em secretariado.

Nonato Júnior (2009), ao partir das produções científicas na área, chega a afirmar que, nas últimas décadas, os intelectuais da profissão de secretariado têm se debruçado a investigar o fazer no campo a partir de pesquisa acadêmica aplicada, sendo contemplados os estudos que refletem a prática secretarial, em diferentes temáticas, como: assessoria gerencial; comunicação organizacional; documentação empresarial e oficial; gestão da informação secretarial e arquivística; organização de eventos, cerimonial e protocolo; tecnologia secretarial; assessoria em



setores públicos; ética profissional e responsabilidade social; políticas públicas, estruturas legais e práticas sindicais; assessorias administrativas no terceiro setor; língua estrangeira aplicada a negócios; estágio profissional; formação pedagógica das assessorias; assessoria em áreas correlatas.

A partir dessa minúcia para além da constatação da existência teórico-conceitual plural no campo secretarial, que pode ser considerada a partir dessa classificação temática que especifica Nonato Júnior (2009) existir no campo, pode-se pressupor não somente a existência de uma pluralidade teórica e conceitual com a qual a pesquisa em secretariado tem de lidar, mas também de considerar que a relação entre (a) a estrutura teórica presente no campo; (b) a estrutura do âmbito onde o fazer secretarial é materializado (as organizações), e a (c) ação do sujeito secretarial, que nessa relação é um estruturante transformador da estrutura que lhe é imposta (NASCIMENTO, 2014), traz à tona para os debates na área não somente o desafio de diagnosticar a existência de pluralismos no campo, mas de articulá-los para fortalecer a área como profissão e como conhecimento.

Sobre isso, há um esforço entre os pesquisadores em secretariado que caminha para o diagnóstico desses pluralismos e de como eles estão articulados, pois é reconhecidamente crescente o número de publicações que diagnosticam as tendências da pesquisa em secretariado, evidenciando as principais temáticas trabalhadas, além das menos problematizadas, que serão evidenciadas nas discussões teóricas deste artigo.

Tendo isso como base, a inquietação desta pesquisa foi: quais as temáticas trabalhadas nas pesquisas em secretariado publicadas em periódicos da área? O objetivo é mapear as temáticas desenvolvidas nas pesquisas no campo, diagnosticando quais são os destaques entre as produções.

Foram analisados 235 artigos julgados problematizarem especificamente o campo secretarial; os mesmos foram coletados das revistas: Secretariado em Revist@, GESEC, Expectativa e Capital Científico, publicados entre o período de 2001 a 2015. A classificação temática dos artigos foi realizada a partir da classificação propostas por Nonato Júnior (2009) às pesquisas secretariais. A pesquisa é de abordagem quantitativa, é exploratória, descritiva e bibliográfica.

Após esta introdução, o artigo segue com as principais referências teóricas sobre o secretariado, suas pluralidades e a relação com a pesquisa científica do campo; após, serão descritos os procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa; além dos resultados encontrados; e, por fim, as conclusões.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O secretariado, suas pluralidades e a pesquisa científica no campo

Já se mostra potencializado o debate de que há uma manifestação muito privilegiada na investigação no campo secretarial: o sujeito secretarial manipula diferentes conceitos, diferentes teorias, concomitantemente, em suas diversas situações (SABINO; MARCHELLI, 2009), apresentando aos pesquisadores interessados na área o desafio de trazer à comunidade acadêmica



os diversos caminhos relacionais entre disciplinas, ocupações e operações que atravessam o saber/fazer da área (NASCIMENTO, 2014).

O pressuposto de que há um pluralismo disciplinar, temático, procedimental e ocupacional no campo do conhecimento em secretariado fez surgir uma corrente que defende que a área para firmar-se como ciência precisa trabalhar, por meio da pesquisa, a aproximação desses diferentes elementos que dão sentido à existência do campo (NASCIMENTO, 2015). Esse pluralismo é tão considerável e tão próximo da realidade da necessidade de pesquisa no campo, que Nonato Júnior (2009, p. 35) admitiu que é “fácil perceber que há muito conhecimento para ser estudado no domínio do Secretariado Executivo”. Sabino e Marchelli (2009) igualmente admitiram que a multiplicidade e a complexidade dos objetos de conhecimento do campo secretarial abrem precedentes para uma grande extensão de investigação sob seu domínio.

Do ponto de vista de Arruda (2013, p. 8):

A análise feita acerca dos objetos de estudo presentes no campo do Secretariado Executivo envolveu a elaboração de uma noção sobre a natureza do Secretariado e sua dinâmica profissional, ou seja, “o que é”, “qual o seu papel”, enquanto atividade profissional realizada por pessoas, e “em que contextos” pode ser desenvolvida, a qual determinou três recortes ou dimensões de realidade secretarial interconectados: o ambiente, o contexto, e os indivíduos e grupos.

Ao diagnosticar esses recortes dimensionais existentes na realidade do campo secretarial, Arruda (2013, p. 8) considera ainda que a partir deles é possível detectar inúmeros objetos de investigação que são criados no e do próprio campo; e a partir disso, defende que tem de ser considerado que a realidade do campo (área multi e interdisciplinar) coloca ao alcance da pesquisa secretarial “inúmeros objetos de pesquisa emergentes a partir do viés de áreas afins como, por exemplo, a administração, a psicologia, a antropologia, a sociologia e a educação”. Além disso, o autor diagnosticou “três grandes conjuntos de fenômenos em função dos quais alguns objetos de pesquisa pertinentes ao Secretariado podem ser configurados” (ibid, p. 12): (1) atividade profissional; (2) habilidades emocionais e racionais; e (3) dinâmica das organizações.

Nessa discussão sobre a formação do campo secretarial, Sabino e Marchelli (2009) consideram que o ele foi desenvolvido historicamente no âmbito corporativo e no âmbito político. No corporativo, a função situa-se desenvolvida na assessoria pessoal em tarefas administrativas; no político, liga-se à assessoria nas decisões governamentais, notando que nesses âmbitos o profissional de secretariado exerce a atividade de assessor, mas em distintos níveis de atuação, com conhecimentos distintos, consequentemente.

A partir disso, definem que como há a observância de conhecimentos distintos requeridos para a atuação nesses âmbitos apresentados, cada um com sua característica, consequentemente os seus objetos também são distintos: no campo corporativo, o objeto do secretariado são os processos administrativos e sua inter-relação com o sistema de gestão. Já no campo governamental, o objeto de estudo são as relações políticas e a articulação delas na sociedade.

Apesar da existência dessa imensidão de conhecimentos e dimensões que cercam a pesquisa em secretariado, há um descompasso reconhecido no campo: há fragilidades na própria articulação de desenvolvimento de cultura científica (HOELLER, 2006). Aliás, sobre isso,



Maçaneiro (2012) levantou possíveis fatores (quadro 1) que podem estar relacionados com o não reconhecimento/inserção ainda do secretariado como área de conhecimento, como a falta de pesquisa científica realizada e publicada por acadêmicos de graduação, condicionada pelo pouco interesse de discentes em fazer pesquisa, fatores que também foram considerados nos debates de Bíscoli (2012) e Durante (2012).

Quadro 1: Hipóteses construídas a partir de condicionantes que possivelmente resultam no não reconhecimento do Secretariado Executivo como área de conhecimento no Brasil

HIPÓTESES	POSSÍVEIS CONDICIONANTES
Hipótese 1: a falta de pesquisa científica realizada e publicada pelos acadêmicos de graduação na área específica	- o pouco interesse dos discentes em fazer pesquisa; - a produção dos graduandos majoritariamente caminham para demanda de várias áreas de conhecimento; - o pequeno número de trabalhos publicados produzidos pelos discentes.
Hipótese 2: o pequeno número de profissionais formados em Secretariado Executivo que tenham mestrado e/ou doutorado concluídos contribui à não inserção da área de secretariado executivo como área de conhecimento em uma das grandes áreas existentes no Brasil	- a inexistência de programas de pós-graduação <i>stricto sensu</i> em Secretariado Executivo; - a existência de um pequeno número de mestres e doutores que são formados em Secretariado Executivo.
Hipótese 3: a falta de pesquisa científica realizada pelos profissionais mestres e doutores na área específica de secretariado executivo.	- a priorização de publicações/ pesquisas relacionadas às disciplinas e/ou teses e dissertações que realizam, que normalmente não estão relacionadas com os problemas do Secretariado.
Hipótese 4: a falta de veículos de divulgação científica da pesquisa na área de secretariado executivo.	- a existência de um pequeno número de periódicos e eventos científicos na área de secretariado executivo.

Fonte: Nascimento (2014) a partir de Maçaneiro (2012).

Além dessas fragilidades reconhecidas, ao desenvolver pesquisa em secretariado, Nascimento (2012, p. 110) defende que “É necessário que os pesquisadores da área secretarial tenham uma postura mais interacionista com relação às diferentes áreas do conhecimento”, continua o autor: “Essa postura significa uma nova relação entre o secretariado e outras áreas do conhecimento”.

No entanto, há uma boa notícia nos resultados das pesquisas de Sanches, Schmidt e Dias (2014, p.14) sobre a evolução de publicações na área, ao levantarem o quantitativo de pesquisas específicas sobre o secretariado em periódicos da área: “a pesquisa na área de Secretariado Executivo vem demonstrando avanços consideráveis, uma vez que este estudo revelou que nos últimos três anos têm ocorrido um significativo aumento na publicação de artigos específicos”, um cenário que consideram importante para a evolução e consolidação do campo.

2.1.1 Pluralidade temática e pesquisa em secretariado executivo

Conforme já introduzido, por conta da existência de pluralidades no campo secretarial, que se mostra desafiadora à pesquisa no campo, consideráveis foram os esforços para categorizar/classificar as diferentes temáticas empreendidas no âmbito da pesquisa. Um dos pioneiros nessa missão foi Nonato Júnior (2009). Na proposta de uma Teoria Geral para o Secretariado (TGS), o autor estruturou o que chamou de “grupos teóricos”, que compõem o conhecimento na área. Na TGS, a concentração da produção se dá em quatro áreas teóricas integradas: (1) profissional; (2) organizacional; (3) conceitual e (4) interdisciplinar (quadro 2).

Quadro 2: Teoria Geral do Secretariado e teorias das áreas de assessoria

TEORIA GERAL DO SECRETARIADO – TGS	
TEORIAS DAS ÁREAS DE ASSESSORIA – TAA	
TAA ÁREA 1 TEORIAS PROFISSIONAIS	-Técnicas do Trabalho Secretarial -Tecnologia Secretarial -Documentação, Correspondência e Registro -Arquivística, Classificação e Catalogação -Organização & Métodos Secretariais -Secretariado em Setores Públicos -Política, organização e sindicalização secretarial -Línguas estrangeiras no trabalho secretarial -Outros
TAA ÁREA 2 TEORIAS ORGANIZACIONAIS	-Gestão Secretarial -Sistemas Gerenciais de Informação e Computação -Gestão dos Recursos da Informação nas Assessorias -Assessoria de Recursos Humanos -Gestão de Eventos, Cerimonial e Protocolo -Desenvolvimento Gerencial em Secretariado -Assessoria de Marketing -Assessoria Estratégica -Empreendedorismo Secretarial -Assessoria em Gestão Internacional -Assessoria Financeira e Contábil -Gestão da Qualidade em Assessoria Executiva -Outros.
TAA ÁREA 3 TEORIAS CONCEITUAIS	-Formação Intelectual do Assessoria -Educação em Secretariado -Assessoria Científica -Teorias de Pesquisa e Publicação nas Assessorias -Metodologia Científica para Estudos Secretarias -História do Secretariado -Ética e Responsabilidade Social em Secretariado -Direito e Legislação em Secretariado -Identidade e Cultura Profissional -Teorias de Extensão Acadêmica nas Assessorias -Paradigmas Científicos & Secretariado -Secretariado & Filosofia



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



	-Outros.
TAA ÁREA 4 TEORIAS INTERDISCIPLINARES	-Dimensões psíquicas e emocionais do Secretariado -Processos interpessoais e intrapessoais no trabalho dos assessores -Assessoria em outras ciências e profissões -Ciência da Informação & Secretariado -Consultoria & Assessoria -Sociologia & Assessoria -Economia & Assessoria -Linguística & Assessorias -Assessoria Holística -Assessoria em Gestão de Saúde -Assessoria Jurídica -Assessoria em Comunicação Social -Atividades do Assessor em trabalhos de campo -Assessoria em Gestão Ambiental -A atuação das assessorias em áreas correlatas -Outros.

Fonte: Nonato Júnior (2009).

Essa classificação/categorização temática proposta por Nonato Júnior foi ferramenta das pesquisas de Maçaneiro e Kuhl (2013, p. 158), que objetivaram fazer “um mapeamento da produção científica dos formados em Secretariado Executivo, no sentido de verificar as áreas e a quantificação pertinentes a essa publicação, bem como analisar a relação entre essa publicação e a titulação dos pesquisados”. Os autores analisaram publicações compreendidas entre 1988-2013, levantados a partir dos currículos Lattes de 219 profissionais, totalizando 582 pesquisas específicas da área de secretariado. Como resultado, a pesquisa mostrou que do total de produções analisadas, 173 (29,72%) foram classificadas como pertencentes às subáreas das teorias profissionais; 117 (20,10%) pertencentes às das teorias organizacionais; 229 (39,34%) às das teorias conceituais; e 63 (10,82%) às das teorias interdisciplinares. E dentre as subáreas, os autores identificaram que os destaques em termos quantitativos estavam para as subáreas de: educação em secretariado, perfil profissional e empregabilidade, tendências e evoluções no campo (essas duas últimas temáticas foram criadas pelos próprios autores que inseriram na classificação feita por Nonato Júnior), teorias de pesquisa e publicação nas assessorias, e ética e responsabilidade em secretariado, indicadores que apontam “onde estão as preocupações e questionamentos dos formados em Secretariado Executivo” (MAÇANEIRO; KUHL, 2013, p. 183).

No estudo de Müller e Sanches (2014) sobre a produção científica em secretariado publicada na Revista Expectativa, entre 2001 e 2012, que é o periódico científico mais antigo da área de secretariado, ao explorarem as palavras-chave dos artigos que problematizam especificamente a área, as expressões mais recorrentes encontradas foram: comunicação, ética, moral, perfil e atuação profissional, relações interpessoais, secretário executivo, e competências técnicas e humanas; com isso, perceberam “a característica multidisciplinar dos trabalhos científicos realizados” (p. 22).

E no intuito de diagnosticar a evolução dos temas desenvolvidos nos trabalhos dos estágios supervisionados dos discentes do curso de secretariado da Universidade do Oeste do Paraná (entre 1992 e 2000; e entre 2008 e 2012), Moura e Schmidt (2014) identificaram que



dentre os 265 trabalhos analisados, os que problematizavam especificamente a área secretarial, trabalharam os seguintes temas: agenda, assessoria, atendimento, comunicação e secretariado, estágio supervisionado, formação profissional, gestão de documentos, organização de eventos, perfil profissional, protocolo e cerimonial, redação oficial, secretariado e extensão, trajetória dos cursos de SEC.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para cumprir o objetivo deste artigo de mapear as temáticas desenvolvidas nas pesquisas científicas publicadas em periódicos da área de secretariado, a abordagem recaiu sobre a abordagem predominantemente quantitativa, com dados secundários, podendo ser classificada como exploratória e descritiva, bem como uma pesquisa bibliográfica, para levantar o aparato teórico que sustentou a análise.

Fazem parte dos objetos de análise desta pesquisa os 235 artigos publicados em revistas científicas na área de secretariado, julgados problematizarem a área secretarial. Os artigos fazem parte das revistas: Secretariado em Revist@; Revista de Gestão e Secretariado (GESEC); Revista Expectativa; e Revista Capital Científico. A coleta dos dados compreende a produção científica na área entre os anos de 2001 a 2015.

Para a seleção dos artigos, nas revistas Expectativa, GESEC e Secretariado em Revist@, foram realizadas análises de conteúdo em todos os artigos submetidos a elas, principalmente das “seções” resumo e introdução, para identificar quais deles problematizavam a área secretarial. Apenas à revista Capital Científico foi adotada a escolha dos artigos pelos títulos dos mesmos, já que essa revista majoritariamente recebe trabalhos de outras áreas do conhecimento, que não são afins, sendo facilmente identificados os relacionados ao secretariado.

Cada revista apresenta uma temporalidade diferente, que compreende o ano de primeira e última edição escolhidas para fins de análise.

Quadro 3: Revistas participantes da pesquisa e a temporalidade diagnosticada

Revistas	Temporalidade diagnosticada
Secretariado em Revist@	2005-2014
GESEC	2010-2015
Expectativa	2001-2015
Capital Científico	2005-2015

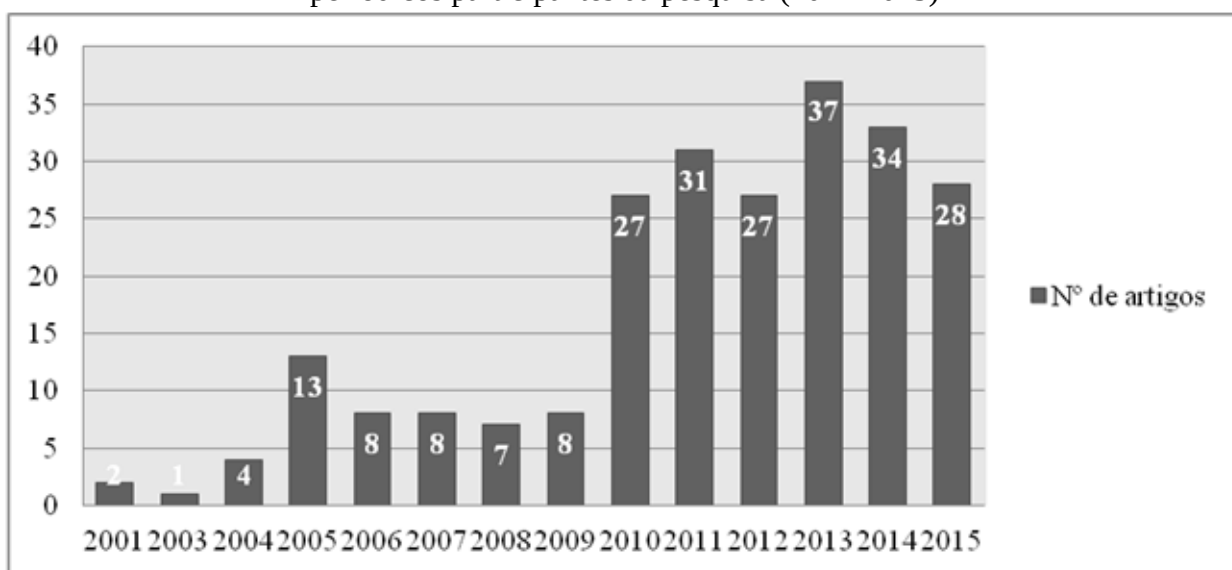
Fonte: Elaboração dos autores a partir dos dados (2016).

Após a coleta, cada artigo foi analisado a partir dos problemas de pesquisa e/ou dos objetivos que apresentavam e, após análise das perguntas de pesquisa e/ou objetivos dessas produções, cada um recebeu uma classificação temática, a partir da categorização proposta por Nonato Júnior (2009) às pesquisas em secretariado.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Do total de 235 artigos participantes da pesquisa, 72 são pertencentes à Secretariado em Revist@, 94 pertencentes à revista GESEC, 57 pertencentes à revista Expectativa e 12 pertencentes à revista Capital Científico. A partir disso, é importante destacar que desde 2010 houve um significativo aumento na publicação de artigos julgados problematizarem a área de secretariado (gráfico 1); e um dos fatores que pode ser consideravelmente influente nisso é a criação da revista GESEC, no referido ano, que, além disso, dentre as revistas participantes da pesquisa, foi a que mais publicou artigos especificamente sobre o secretariado, desde então. Além disso, o decréscimo quantitativo em 2015 está relacionado a não publicação ainda da edição de 2015 da Secretariado em Revist@.

Gráfico 1: Quantitativo publicado de artigos que problematizaram a área secretarial nos periódicos participantes da pesquisa (2011-2015)



Fonte: Elaboração dos autores a partir dos dados (2016).

E analisando as publicações participantes da pesquisa à luz da classificação por áreas e subáreas que propôs/identificou/classificou Nonato Júnior (2009) às pesquisas em secretariado, identificamos que: a Secretariado em Revist@, a revista GESEC e a revista Expectativa foram os periódicos que mais publicaram, no decorrer dos anos pesquisados, artigos que problematizam especificamente o secretariado, sendo quantitativamente pouco expressivo a publicação dessa natureza de produção na revista Capital Científico.

Tabela 1: Quantitativo de artigos publicados em periódicos participantes da pesquisa, por teorias (2001-2015)

	Secretariado em Revista 2005-2014	GESEC 2010-2015	Expectativa 2001-2015	Capital Científico 2005-2015	Total
Teorias Profissionais	13	12	02		27
Teorias Organizacionais	16	23	10	01	50
Teorias Conceituais	26	37	31	08	102
Teorias Interdisciplinares	17	22	14	03	57
Total	72	94	57	12	235

Fonte: Elaboração dos autores a partir dos dados (2016).

As temáticas pertencentes às teorias conceituais foram destaque quantitativo, dos 235 artigos, 102 são pertencentes a essa categoria, que vai ao encontro dos resultados encontrados por Maçaneiro e Kuhl (2013), que também diagnosticaram uma expressiva produção em secretariado nessa categoria. Destaque quantitativo também está para as teorias organizacionais e profissionais. A que menos se destacou foi a categoria “teorias profissionais”.

Sobre as temáticas pertencentes às teorias profissionais, Secretariado em Revist@ e GESEC foram as que mais apresentam publicações, sendo que não identificamos nenhuma temática pertencente a essa categoria na revista Capital Científico (tabela 2).

Tabela 2: Quantitativo de publicações em periódicos da área por temáticas pertencentes às teorias profissionais (2001-2015)

teorias profissionais (2001-2015)					
TEORIAS PROFISSIONAIS	Secretariado em Revist@	GESEC	Expectativa	Capital Científico	Total
	2005-2014	2010-2015	2001-2015	2005-2015	
	Nº de publicações				
Técnicas de trabalho	02				02
Tecnologia secretarial			01		01
Documentação, correspondência e Registro		03			03
Arquivística, classificação e catalogação	01	03			04
Organização & métodos secretariais	01				01
Secretariado em setores públicos	03	04			07
Política, organização e sindicalização secretarial	01				01
Línguas estrangeiras no trabalho secretarial	05	02	01		08
Total	13	12	02		27

Fonte: Elaboração dos autores a partir dos dados (2016).

Ainda na tabela 2, dentre as temáticas, “línguas estrangeiras no trabalho secretarial” e “secretariado em setores públicos” foram as que mais se destacam nas teorias profissionais, sendo que a primeira, a maior publicação está na revista GESEC, enquanto que a segunda temática está mais bem representada no periódico Secretariado em Revist@. As temáticas que menos se destacaram foram as temáticas “tecnologia secretarial”, “organização & métodos secretariais” e

“política, organização e sindicalização secretarial”, situação que mostra os maiores e os menores interesses de problematização nessa área teórica.

Tabela 3: Quantitativo de publicações em periódicos da área por temáticas pertencentes às teorias organizacionais (2001-2015)

TEORIAS ORGANIZACIONAIS	Secretariado em Revist@	GESEC	Expectativa	Capital Científico	Total
	2005-2014	2010-2015	2001-2015	2005-2015	
	Nº de publicações				
Gestão secretarial	04	01			05
Sistemas gerenciais de informação e computação	01	01			02
Gestão dos recursos da informação nas assessoriais	01	04		01	06
Assessoria de recursos humanos	01				01
Gestão de eventos, cerimonial e protocolo	03	01			04
Desenvolvimento gerencial em secretariado	03	04	03		10
Assessoria de marketing			01		01
Assessoria estratégica	01	04	03		08
Empreendedorismo secretarial	02	03	01		06
Assessoria em gestão internacional		03			03
Assessoria financeira contábil		01	02		03
Gestão da qualidade em assessoria executiva		01			01
Total	16	23	10	01	50

Fonte: Elaboração dos autores a partir dos dados (2016).

Analisando as temáticas pertencentes às teorias organizacionais (tabela 3), a temática “desenvolvimento gerencial em secretariado” foi a mais expressiva dentre as temáticas dessa categoria teórica, seguida das temáticas “assessoria estratégica”, “gestão dos recursos da informação” e “empreendedorismo secretarial”. A que mais apresenta publicações nessa categoria é a revista GESEC, seguida da revista Secretariado em Revist@.

Já na categoria teórica mais representada nesta pesquisa, teorias conceituais (tabela 4), o destaque está para as revistas GESEC (com o maior quantitativo de publicações) Expectativa e Capital Científico. Essa é a categoria que mais apresenta produções, dentre todas as outras categorias, ou seja, uma parte expressiva dos artigos publicados nas revistas participantes da pesquisa está nas temáticas pertencentes às teorias conceituais.

Tabela 4: Quantitativo de publicações em periódicos da área por temáticas pertencentes às teorias conceituais (2001-2015)

TEORIAS CONCEITUAIS	Secretariado em Revist@	GESEC	Expectativa	Capital Científico	Total
	2005-2014	2010-2015	2001-2015	2005-2015	
	Nº de publicações				
Formação intelectual do assessor	13	13	07	02	35
Educação em secretariado	04	14	08	01	27
Assessoria científica	01				01
Teorias de pesquisa e publicação nas assessorias	01	03	05	03	12
Metodologia científica para estudos secretariais	02				02
História do secretariado	01	01	01		03
Ética e responsabilidade social em secretariado	02	04	04	02	12
Direito e legislação em secretariado					
Identidade e cultura profissional	02	02	05		09
Teorias de extensão acadêmica nas assessorias					
Paradigmas científicos & secretariado					
Secretariado & filosofia			01		01
Total	26	37	31	08	102

Fonte: Elaboração dos autores a partir dos dados (2016).

Ainda na tabela 4, o maior número de publicações está na temática “formação intelectual do assessor”, com 35 publicações; essa é a temática com maior representação quantitativa, dentre todas as temáticas de todas as categorias teóricas, publicada principalmente nas revistas GESEC e Expectativa; seguida da temática “educação em secretariado”, com maior quantitativo publicado na revista GESEC. Outras temáticas em destaque nessa categoria são as temáticas “teorias de pesquisa e publicação nas assessorias” e “ética e responsabilidade social em secretariado”.

Tabela 5: Quantitativo de publicações em periódicos da área por temáticas pertencentes às teorias interdisciplinares (2001-2015)

TEORIAS INTERDISCIPLINARES	Secretariado em Revist@	GESEC	Expectativa	Capital Científico	Total
	2005-2014	2010-2015	2001-2015	2005-2015	
	Nº de publicações				
Dimensões psíquicas e emocionais do secretariado	08	04	02		14
Processos interpessoais e intrapessoais no trabalho dos assessores	02	04	03		09
Assessoria em outras ciências e profissões		01			01
Ciências da informação & secretariado	01				01
Consultoria & assessoria		01		02	03
Sociologia & assessoria		01			01
Linguística & assessoria	03	04	04		11



Economia & assessoria					
Assessoria holística					
Assessoria em gestão de saúde					
Assessoria jurídica					
Assessoria em comunicação social					
Atividades do assessor em trabalhos de campo					
Assessoria em gestão ambiental					
A atuação das assessorias em áreas correlatas					
Secretariado & Educação		01	01		02
Dimensões sociais, econômicas e culturais em secretariado	03	06	04	01	14
Total	17	22	14	03	56

Fonte: Elaboração dos autores a partir dos dados (2016).

Analisando a tabela 5, pode-se perceber que é a segunda categoria teórica mais representada em termos quantitativos; além disso, é nessa categoria que estão inseridas destacadas temáticas, em termos quantitativos, depois das temáticas “formação intelectual do assessor” e “educação em secretariado”, pertencentes às teorias conceituais. São elas: “dimensões psíquicas e emocionais em secretariado” e “dimensões sociais, econômicas e culturais em secretariado”, chamando a atenção que essa última temática foi criada nesta pesquisa, atendendo as necessidades específicas encontradas, a fim de classificação de algumas das produções analisadas.

Além disso, tem destaque aqui nessa categoria as temáticas: “linguística & assessoria” e “processos interpessoais e intrapessoais no trabalho dos assessores”. A revista GESEC mais uma vez é destaque nesta categoria teórica.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo principal desta pesquisa foi de mapear as temáticas desenvolvidas nas produções publicadas em periódicos da área secretarial, debruçado na justificativa de que o campo de secretariado apresenta sob seu domínio pluralismos, sejam eles temáticos, disciplinares, conceituais, teóricos, metodológicos, procedimentais, uma riqueza às pesquisas na área a partir da qual muitos diagnósticos podem ser trabalhados no campo (NONATO JÚNIOR, 2009; SABINO; MARCHELLI, 2009; NASCIMENTO, 2012; ARRUDA, 2013).

Analisadas as 235 produções coletadas para a realização deste estudo, à luz da categorização realizada por Nonato Júnior (2009), os principais resultados encontrados foram: a categoria teórica mais representada foi a conceitual, que abarca as temáticas que mais foram problematizadas nos artigos publicados: “formação intelectual do assessor” e “educação em secretariado”. Outros temas em destaque nessa categoria foram: “teorias de pesquisa e publicação nas assessorias” e “ética e responsabilidade social em secretariado”.

A segunda categoria mais representada quantitativamente foi a categoria “teorias interdisciplinares”, com destaque às temáticas: “dimensões psíquicas e emocionais do secretariado” e “dimensões sociais, econômicas e culturais em secretariado”, outro destaque ainda nessa categoria foi a temática “linguística & assessoria”.



Nas teorias profissionais, os destaques temáticos estão para: “línguas estrangeiras no trabalho secretarial” e “secretariado em setores públicos”. Já na categoria “teorias organizacionais”, os destaques foram: “desenvolvimento gerencial em secretariado” e “assessoria estratégica”. Além disso, é importante mencionar o grande destaque à revista GESEC, que possui o maior número de pesquisas participantes na análise e o crescimento, desde 2010, do quantitativo de publicações de pesquisas que problematizam o campo de secretariado.

Com base nos dados analisados, foi possível perceber uma multiplicidade de objetos de diferentes temáticas sendo desenvolvida por meio da pesquisa em secretariado, e isso pode estar consideravelmente relacionado, conforme apontaram Hoeller (2006), Nonato Júnior (2009) e Sabino e Marchelli (2009), pela multidisciplinaridade presente na formação teórica do campo e pelos diversos domínios organizacionais em que pode atuar o sujeito secretarial.

O que chamou a atenção também foi a crescente preocupação com as questões educacionais no campo, principalmente no que diz respeito aos métodos de aprendizagem dos alunos (temática majoritariamente publicada na revista GESEC). Essa crescente temática de pesquisa pode apontar para a crescente formação de secretários executivos em pós-graduação nas áreas de Educação, fato constatado nos estudos de Maçaneiro (2012) e Maçaneiro e Kuhl (2013). Essa hipótese também pode ser levantada para outras temáticas, como “linguística & assessoria”.

Além disso, é importante mencionar que muitas temáticas não foram identificadas nas publicações, principalmente as que estão relacionadas ao grupo das teorias interdisciplinares, que, aliás, aponta para uma necessidade no campo, conforme considerou Nascimento (2012): os pesquisadores em secretariado necessitam dialogar mais com as áreas que compõem o secretariado, principalmente no sentido de identificar as contribuições que elas podem oferecer ao campo no seu reconhecimento como ciência.

Essa consideração não quer dizer que outras temáticas não tenham sido desenvolvidas sob a égide interdisciplinar nas pesquisas diagnosticadas, como, por exemplo, temáticas envolvendo as “dimensões psíquicas e emocionais do secretariado” e as “dimensões sociais, econômicas e culturais em secretariado”, além de outras, que, pela natureza que apresentam, requerem esse tipo de postura disciplinar do pesquisador; a consideração está relacionada às contribuições referentes à reflexão sobre o desenvolvimento da ciência secretarial.

A partir desta pesquisa, a expectativa é de que ela possa contribuir para os debates sobre: os avanços da pesquisa em secretariado; a pluralidade que cerca os diagnósticos no campo; além dos relacionados às temáticas que estão em potencial nas pesquisas publicadas, apresentando o crescimento de algumas e a necessidade de mais diagnósticos em outras, que talvez ainda não tenham despertado muito interesse entre os pesquisadores.

REFERÊNCIAS

ARRUDA, Alberto Santos. A pesquisa científica como ferramenta de (re)construção do Secretariado Executivo. In: ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 3., 2013, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: UFPB, 2013. p. 7-15.



BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso. **A evolução do secretariado executivo**: caminhos prováveis a partir dos avanços da pesquisa científica e dos embates teóricos e conceituais na área. In: DURANTE, Daniela Giaretta (org.). Pesquisa em secretariado: cenários, perspectivas e desafios. Passo Fundo, RS: UPF, 2012. p. 37-74.

DURANTE, Daniela Giaretta. **A evolução da profissão secretarial por meio da pesquisa**. In: DURANTE, Daniela Giaretta (org.). Pesquisa em secretariado: cenários, perspectivas e desafios. Passo Fundo, RS: UPF, 2012. p. 7-12.

HOELLER, Patrícia Agostinho Freitas. A natureza do conhecimento em secretariado executivo. **Expectativa**, Toledo, v. 5, n. 5, p. 139-145, 2006.

MAÇANEIRO, Marlete Beatriz. **A construção da identidade científica em secretariado executivo**. In: DURANTE, Daniela Giaretta (org.). Pesquisa em secretariado: cenários, perspectivas e desafios. Passo Fundo, RS: UPF, 2012. p. 75-97.

MAÇANEIRO, Marlete Beatriz; KUHL, Marcos Roberto. Estado da arte e o rumo do conhecimento científico em Secretariado Executivo: mapeamento e análise de áreas de pesquisa. **GeSec**, São Paulo, v. 4, n. 3, p. 157-188, dez. 2013.

MOURA, João Eduardo de; SCHMIDT, Carla Maria. Estágio supervisionado: uma análise sobre a evolução das áreas pesquisadas pelos alunos da UNIOESTE. **Expectativa**, Toledo, v. 13, n. 13, p. 89-104, 2014.

MÜLLER, Rodrigo; SANCHES, Fernanda Cristina. Pesquisa acadêmica em secretariado executivo: um estudo de caso na revista expectativa. **Expectativa**, Toledo, v. 13, n. 13, p. 09-28, 2014.

NASCIMENTO, Erivaldo Pereira do. **Pesquisa aplicada e interdisciplinaridade**: da linguística ao secretariado. In: DURANTE, Daniela Giaretta (org.). Pesquisa em secretariado: cenários, perspectivas e desafios. Passo Fundo, RS: UPF, 2012. p. 98-118.

NASCIMENTO, Maricilene Isaira Baia do. **A inter-relação entre complexidade, interdisciplinaridade e conceitualização na ação do sujeito secretarial**: um apontamento à luz do construtivismo às pesquisas em Secretariado Executivo. 2014. 136 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Secretariado Executivo Trilíngue) – Universidade do Estado do Pará, Belém, 2014.

_____. Caminhos às pesquisas conceituais na área de secretariado executivo: um apontamento teórico-metodológico à luz do construtivismo. In: ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 4., 2015, Londrina. **Anais...** Londrina: UEL, 2015.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo**: a fundação da ciência das assessorias. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

SABINO, Rosimeri Ferraz; MARCHELLI, Paulo Sérgio. O debate teórico-metodológico no campo do secretariado: pluralismos e singularidades. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 4, p. 607-621, dez. 2009.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



A PESQUISA EM SECRETARIADO E SUA CARACTERÍSTICA INTERDISCIPLINAR NO GESET – GRUPO DE ESTUDOS DO SECRETARIADO EXECUTIVO TRILINGUE

Aline Cantarotti

D-UEM; PG-UNESP/CAPES, licialine@gmail.com

Verônica Braga Birello

D-UEM, PG- UEM, vbirello@gmail.com

Juliana Hortelã Pedrone Valério

D-UEM, PG-UEM, juhortela@gmail.com

Debora Sayuri Niki

D-UEM, PG-UEM, sayuri.niki@gmail.com

RESUMO: A pesquisa no secretariado executivo tem se desenvolvido, amadurecido e sido transformada em especial na última década. Um fato determinante para esse desenvolvimento foi a consolidação de algumas (ainda poucas) revistas científicas com foco nos estudos pautados no secretariado. Tendo em vista o contexto que tem se tornado fecundo e próspero, propiciando espaços para tal discussão, nos propomos a refletir sobre a pesquisa de/em secretariado tendo como objeto de análise o Grupo de Estudos do Secretariado Executivo Trilingue (GESET) da Universidade Estadual de Maringá. A reflexão tem como foco os benefícios em se fazer pesquisa bem como o caráter interdisciplinar que perpassa não só a formação secretarial mas também a pesquisa no secretariado. Vemos os grupos de estudos e de pesquisa que se reúnem para fomentar discussões críticas do entorno secretarial como caminhos salutareos para a continuidade do desenvolvimento da pesquisa e do conhecimento para o secretariado.

PALAVRAS-CHAVE: Pesquisa. Secretariado Executivo. Interdisciplinaridade.

1 INTRODUÇÃO

A pesquisa científica em Secretariado vem conquistando cada vez mais espaço em eventos, especialmente nos últimos anos, no qual professores e alunos tem reagido a demanda do fortalecimento da área, construindo sua base teórico-científica própria para a tentativa de estabelecimento como área do conhecimento. Porém, o debate acerca da caracterização do curso de Secretariado Executivo como ciência levanta alguns questionamentos pertinentes à esta temática e sua consolidação como área. No contexto de descobertas e valorização do Secretário Executivo, nos questionamos: posso ser considerado um estudioso da ciência secretarial? Se sim, porque ainda é difícil definir linhas de pesquisa na área secretarial? De acordo com Bernardon (2001, p.17), “outra questão séria dos cursos de secretariado é, justamente, a busca por sua própria pesquisa [...], talvez porque, como na linguística aplicada, estejam em busca de afirmação como ciência”. Afirmações como esta corroboram a necessidade de discussão acerca do entorno científico que envolve os estudos secretariais.

Nesse contexto, nos propomos a discutir a pesquisa em Secretariado Executivo sob o viés da abordagem científica em relação à inter-multidisciplinaridade. Acreditamos, ainda, que um alvo maior a ser alcançado, a transdisciplinaridade, se faz por meio da transposição didática dos



conhecimentos adquiridos por parte daqueles que aprendem sobre o fazer secretarial. Tal feito poderá ser atingido quando há estudos de caráter inter-multi-transdisciplinar perpassando um grupo de estudos institucional, visando a abstração ou real apropriação do conhecimento adquirido.

Destacamos, portanto, a importância de discussões em um grupo de estudos – no nosso caso, Grupo de Estudos do Secretariado Executivo Trilingue (GESET) - , para a disseminação da pesquisa e reflexão da área, contribuindo para melhorias na formação, atuação e reconhecimento do profissional de Secretariado Executivo no mercado de trabalho. Além disso, descrevemos o grupo como sendo de caráter interdisciplinar, ou seja, desenvolve-se no constante entrelaçamento de múltiplos conhecimentos para fortalecimento da pesquisa, consonante à formação secretarial que também se caracteriza como interdisciplinar.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O objeto de nossas reflexões é o GESET – Grupo de estudos do Secretariado Executivo Trilingue – que foi criado informalmente em 2010 na Universidade Estadual de Maringá, por conta do desejo de alguns alunos do curso de Secretariado Executivo de discutirem e aprofundarem conhecimentos nos estudos que envolviam o secretariado, seja sob a égide de atuação no mercado de trabalho, no desenvolvimento dos conhecimentos em secretariado, na formação, entre outros. Foi oficializado perante os órgãos competentes na Universidade Estadual de Maringá no ano de 2011.

Para melhor explicitarmos nossas ideias, partimos da importância do conhecimento científico para o Secretariado Executivo, conforme descrito como parte integrante da formação nas Diretrizes Curriculares Nacionais (Brasil, 2005): “[...] como perfil desejado do formando, capacitação e aptidão para compreender as questões que envolvam **sólidos domínios científicos**, acadêmicos, tecnológicos e estratégicos, específicos de seu campo de atuação [...]” (BRASIL, 2005, p. 2, grifo nosso).

Porém, a criação de um grupo de estudos ou de pesquisa se justifica pelo observado por Maçaneiro e Kuhl (2013). Para os autores, as grades curriculares dos cursos de Secretariado contemplam a pesquisa em uma fração muito pequena de sua carga horária. Assim,

Somente uma pequena parte do conteúdo é reservada a temas relacionados à pesquisa científica, sendo que, na maioria dos cursos, há somente uma disciplina denominada de “metodologia científica” ou algo parecido. Ou seja, a grande maioria dos cursos de graduação em Secretariado Executivo trata a pesquisa científica em apenas uma disciplina, relacionada com a metodologia dos trabalhos acadêmicos.(MAÇANEIRO; KUHL, 2013, p. 162)

Para as reflexões sobre o que se pesquisa no grupo de estudos em questão, abordaremos um trajeto teórico acerca da discussão sobre o saber, bem como este se compõe no secretariado. Sabe-se que a construção dos saberes se dão pelas práticas intrínsecas de cada área, dito de outro modo, o saber de uma determinada área se dá pelo processo de desenvolvimento progressivo do senso comum, como, por exemplo, a constituição do saber no secretariado, o que compõe esta ciência, a qual parte dos questionamentos que cercam as práticas exercidas nesta profissão.



Assim, o conhecimento é algo que se adquire de diversas maneiras, se classificando também, em geral, por práticas empiristas e científicas. Severino, (2007, p. 24-25) destaca que a produção do conhecimento “se dá mediante a nossa capacidade de reconstituição simbólica dos dados de nossa experiência, aprendemos os nexos pelos quais os objetos manifestam sentido para nós sujeitos”.

Na história da evolução do conhecimento, percebemos que sabemos cada vez mais de cada vez menos. Refletindo sobre algumas sociedades, como por exemplo a sociedade grega, percebemos que o conhecimento naquela época se dava de maneira mais global. Havia os filósofos que entendiam sobre diversos saberes, como a economia, medicina. As diversas maneiras de organização sociais, mobilizaram os saberes, os quais foram se tornando cada vez mais específicos em cada campo.(FOUCAULT, 1988)

Deste modo, para melhor compreensão sobre a condução dos trabalhos no GESET, faz-se necessário compreender os conceitos de Epistemologia e Teoria. De acordo com Nonato (2009) a ramificação da Epistemologia que interessa estudiosos de determinada área (neste caso as assessorias em secretariado) é chamada “Epistemologia Específica”, que ainda pode ser denominada “Epistemologia Científica”, devido sua ligação com as áreas da Ciência. Nonato (2009, p. 62) então afirma: “[...] a epistemologia deve articular os fundamentos científicos com as problemáticas da experiência, não se preocupando apenas em debater superficialmente os temas de uma área.” Deve ainda “estar munida de correlação prática, mostrando-se como um veículo entre a teoria e a prática dos conhecimentos.” (2009, p. 63).

Já com relação à teoria, Sabino e Marchelli (2009) definem-na como elemento oposto ao lado das ações no processo de construção da práxis. Ainda de acordo com esses autores,

uma teoria deve ter o compromisso de utilidade científica e verificabilidade, sob pena de ser refutada desde o princípio. Construída justamente sob a égide da observação da realidade, uma teoria deve se constituir em um sistema de conceitos que orienta a prática humana em direção à práxis. (2009, p. 609)

Dessa forma, podemos dizer que a epistemologia discute filosoficamente a ciência de determinada área, correlacionando teoria e prática. A teoria, por sua vez, é constituída por diversas disciplinas, podendo ser classificada como interdisciplinar.

Concordamos ainda com Stock e Burton (2011) e sua proposta de que pesquisas sustentáveis são desenvolvidas por meio de aspectos multi, inter e trans disciplinares. Os autores explicam que a pesquisa tradicional, por meio de disciplinas estruturadas tem sido frutífera para o desenvolvimento epistemológico, metodológico e ontológico, que permitiu o avanço da ciência sem a necessidade de discussões constantes sobre tais tópicos. Todavia, com o passar do tempo percebeu-se que essa abordagem já não é suficiente. Os diversos campos do saberes muitas vezes encontram problemas que não são capazes de resolverem sozinhos, isolados com seus conhecimentos apenas. Por conta disso, Stock e Burton (2011) propõem a “pesquisa integrada¹” como uma referência à pesquisas que envolvam múltiplas disciplinas. Para tanto, gostaríamos de diferenciar cada um dos aspectos que envolvem diferentes áreas : multidisciplinaridade, interdisciplinaridade e transdisciplinaridade.

¹ *Integrated research* (** tradução nossa)



A pesquisa multidisciplinar, de acordo com Stock e Burton (2011) é aquela em que diferentes áreas do conhecimento pesquisam sobre um mesmo aspecto ou problema. Contudo, não há uma integração das áreas em busca de uma resposta, cada pesquisador compartilha seus conhecimentos, dentro de sua área de pesquisa acerca daquele assunto. Dessa forma, embora as visões sejam diferentes, de acordo com cada perspectiva, no fim teremos vários olhares sobre um mesmo assunto.

A interdisciplinaridade, por sua vez estaria:

um passo a frente da multidisciplinaridade. Estudos interdisciplinares concentram-se no problemas sistematizados de um “mundo real” específico e, como resultado, o processo de pesquisa direcionam os participantes (de uma variedade de disciplinas não relacionadas) a ultrapassarem as fronteiras para criação do novo conhecimento. (STOCK; BURTON, 2011, tradução nossa)²

Dessa forma, podemos afirmar que a pesquisa interdisciplinar integraria pesquisadores de diferentes áreas de forma mais próxima, pois teriam de trabalhar em conjunto a fim de resolver os problemas que lhe são apresentados, ou a fim de desenvolver uma área que necessitaria de desenvolvimento.

Por fim, estudos transdisciplinares se caracterizam por agregar diferentes pesquisadores, estudiosos e não acadêmicos trabalhando em conjunto para resolver um problema do mundo real. Stock e Burton (2011) afirmam que a interdisciplinaridade já é rara e difícil de se alcançar. Os estudos transdisciplinares seriam, portanto, ainda mais escassos, apesar de pensarmos ser possível essa possibilidade desde que o entorno organizacional (sociedade empresarial) deseje entrelaçamento com o meio acadêmico e intervenção. Os teóricos dizem que, nesse tipo de pesquisa, o envolvimento seria tamanho que, por, vezes as disciplinas teriam de ser redesenhadas. O aspecto fundamental desse tipo de pesquisa é que ela envolve pessoas-chave da comunidade, ou seja, o público em geral. Saímos da academia e passamos a levar em conta o que gerentes, usuários, consumidores, pensam e quais são as dificuldades que estão enfrentando. Como o foco está no que precisa ser resolvido, o campo de estudo de seus pesquisadores acaba, por vezes, em segundo plano. Dessa forma evitamos uma possível “briga de ego” acadêmico, afinal, não temos uma disciplina se sobrepondo a outra e sim um trabalho conjunto, com pessoas que não são pesquisadoras a fim de resolver um problema em comum.

A atual conjuntura da profissão de secretariado, é marcada pelo fomento da pesquisa, a qual se busca o objeto de estudo deste saber. Considera-se pertinente a discussão neste momento e, também, enfatiza-se o tardio início da ciência na área devido aspectos sociais, econômicos, educacionais – como a morosa abertura de cursos de graduação no país – compondo o trajeto científico da profissão. Compreendemos, deste modo, que o percurso do secretariado se dá pelos contextos de organização social mercadológica de cada época. Considera-se um fator que se faz relevante na produção científica da área, a complexidade de saberes que a compõem. Essa complexidade na composição dos saberes em secretariado, relacionam o campo secretarial aos

² *a step up from multidisciplinarity. Interdisciplinary studies focus on addressing specific ‘real world’ system problems and, as a result, the research process forces participants (from a variety of unrelated disciplines) to cross boundaries to create new knowledge. (STOCK; BURTON, 2011)*



conhecimentos filosóficos, pois, como sabemos, esse tipo de conhecimento se caracteriza por mobilizar questionamentos abrangentes. (FOUCAULT, 1988).

Nesta vertente, propomos um movimento de pesquisa no grupo em questão, que abarque o complexo composto epistemológico do secretariado, congregando a característica multi, inter e transdisciplinar do saber deste campo. Corroborando Sabino, (2009), a qual considera essa complexidade epistemológica da área, bem como de objetos de estudos, apontamos que:

“a natureza da práxis secretarial é considerada multidisciplinar, na qual se utilizam teorias diversas de forma interdisciplinar, com vistas a atingir a coerência científica necessária à compreensão da realidade da função, bem como seus aspectos práticos”. (SABINO, 2009, p. 610)

Considera-se a construção do saber em secretariado que compreende diversas ciências as quais se baseiam na aplicação de conhecimentos múltiplos que se inter-relacionam no composto epistemológico do secretariado. É por este viés transdisciplinar que procuramos direcionar as discussões e, conseqüentemente, as pesquisas, no GESET.

Assim, em busca do entrelaçamento dos conhecimentos adquiridos na formação do Secretariado Executivo, o grupo de estudos GESET objetiva proporcionar desenvolvimento de caráter científico para seus participantes, sempre pautado também no entrelaçamento de diferentes conhecimentos, ciências, epistemologias, teorias, buscando embasamento nesses múltiplos conhecimentos da formação secretarial a *práxis* dos futuros secretários.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia está, de maneira geral, pautada nos estudos já existentes na área secretarial, ou seja, um campo de natureza interdisciplinar cujo foco é escrever, analisar e teorizar os processos, contextos e produtos do agir secretarial, bem como dos agentes envolvidos.

A pesquisa se caracteriza como pesquisa de abordagem qualitativa e de observação participante, na qual o pesquisador obtém, descreve e analisa dados diversos, interagindo ainda com os participantes ou com o objeto em estudo, uma vez que participa do contexto estudado. Além disso, busca entender, explicar e interpretar os fenômenos estudados, neste caso especificamente, relacionando conceitos aprendidos com a formação e a atuação secretarial.

Ela também tem um caráter descritivo, pois relaciona as atividades do grupo de estudos, descrevendo-as em relação ao seu aspecto interdisciplinar..

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Considerando o caráter interdisciplinar de nosso objeto de estudo, buscaremos descrever o viés da abordagem científica nele impresso.

O GESET tem como objetivo principal contribuir para as reflexões e discussões de pesquisa em secretariado. Pretende-se sempre, através de uma visão interdisciplinar, congregando trabalhos de diferentes áreas, objetivando a construção do conhecimento conjunto para a formação de secretários executivos, além de fomentar a pesquisa e os saberes nos estudos secretariais, corroborando os autores já mencionados. Assim, os objetivos específicos para o



desenvolvimento do grupo são estudar, discutir e problematizar diferentes pressupostos teóricos relacionados aos estudos secretariais, além de pesquisar e analisar experiências práticas com cerne e embasamento teórico nos mais diferentes campos de atuação dos secretários executivos; desenvolver estratégias de subsídios internos e externos que auxiliam o secretário executivo em formação, bem como analisar ferramentas/subsídios/instrumentos utilizados durante sua prática laboral. Em um âmbito mais amplo, pretende-se também consolidar a pesquisa no secretariado, formar profissionais de secretariado com criticidade, elaborar ferramentas/instrumentos a serem usados na prática laboral de novos secretários executivos, criar um espaço para aqueles que tenham interesse também na formação docente de novos professores em secretariado executivo, e por último incentivar a formação de grupos de estudos de apoio com alunos participantes do projeto que possam auxiliar/congregar outros alunos do próprio curso de secretariado ou de outros cursos e disciplinas, mantendo seu caráter inter/multi/transdisciplinar.

Dessa forma, professores das diferentes disciplinas e cursos que compõem o currículo da graduação são convidados a participarem do grupo e orientar alunos na sua área de atuação. Há também a parceria de professores dessas diferentes áreas do conhecimento com professores de disciplinas específicas do secretariado com o objetivo de orientar alunos nos seus diferentes anseios. Os conhecimentos se entrelaçam e as parcerias se tornam salutares para a construção de novos saberes. Nesse momento, observa-se na prática o quanto as pesquisas secretariais são e podem ser multi, inter e transdisciplinares. Professores de outras disciplinas orientam e desenvolvem pesquisas sobre o tema secretarial caracterizando, portanto, uma pesquisa interdisciplinar. Conforme Nascimento (2013, p. 110),

a área de Secretariado Executivo é interdisciplinar, sofrendo influência de diferentes ciências e áreas do conhecimento, entre as quais estão as Ciências Sociais Aplicadas, como a Economia e a Administração, as Ciências Exatas e as Ciências da Linguagem, como a Linguística e a Comunicação Social, etc.

E ainda de acordo com Biscoli e Bilert (2013, p. 40), a pesquisa interdisciplinar

comprovadamente demonstra ser o caminho para o reconhecimento sólido dos resultados das pesquisas, uma vez que a inserção de áreas distintas nas pesquisas exige maior profundidade nas análises e maior relação entre áreas do conhecimento, agregando valor ao resultado construído.

No caso dos trabalhos que partem do campo de estágio por exemplo, temos a pesquisa multi ou transdisciplinar, dependendo do nível, já que partem de um problema real e mobilizam diversas teorias para solucioná-lo, ou ainda, agrega pessoas de fora do meio acadêmico que buscam o mesmo objetivo – solucionar um problema real dentro de seus locais de trabalho, ou desenvolver aspectos que consideram ainda falhos.

Nota-se que o GESET, por meio dos encontros periódicos, tem contribuído para fortalecer e aprofundar a produção acadêmica do secretariado, abrindo dessa forma espaços para discussões pertinentes sobre a área, o que causa provocações nos alunos, principalmente no que tange as linhas de pesquisa do profissional de secretariado. Além disso, oportuniza a participação em eventos, não somente como ouvintes, mas também propondo trabalhos escritos em conjunto com professores participantes do projeto.



Da mesma forma, ressaltando a formação da criticidade, o projeto de pesquisa contribui de maneira considerável na formação de um profissional mais crítico às informações encontradas. Destaca-se que o advento da tecnologia, proporciona acesso sem fronteiras a uma avalanche de dados. O acadêmico, uma vez que desenvolve diferentes habilidades e seu senso crítico ao estar imerso no contexto da pesquisa, terá discernimento para ser um intérprete de acordo com a sua formação teórica, não aceitando toda e qualquer resposta encontrada, mas sim avaliando a veracidade dos fatos.

Até o momento, pesquisas foram desenvolvidas com o entrelaçamento dos conhecimentos em secretariado e: línguas - estudos da linguagem, estudos do texto e do discurso, educação, administração e tecnologia da informação. Além disso, há a constante busca por referencial teórico para a leitura e discussão crítica pautado no Secretariado com a contribuição de diferentes aportes teóricos do conhecimento enquanto ciência.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observamos, por meio de nossa experiência, que as atividades desenvolvidas pelos acadêmicos e professores envolvidos no grupo de estudos aqui descrito são de extrema importância para o sucesso dos mesmos em diversos âmbitos da profissão secretarial. Primeiramente, identificamos que os alunos que fizeram e fazem parte do grupo de estudos desenvolvem de forma mais consistente o pensamento crítico frente ao conteúdo apresentado em sala de aula. Além disso, a sua capacidade de escrita melhora consideravelmente, o que podemos identificar comparando, por exemplo, o texto inicial de um projeto de pesquisa e seu relatório final de curso ou a sua escrita em respostas abertas de avaliações de disciplinas ministradas pelos professores que também são participantes do grupo. Percebemos, ainda, que o grupo de estudos corrobora para um aprendizado mais autônomo de seus membros, visto que os alunos, depois de entenderem o seu funcionamento, tomam atitudes de propor projetos, pesquisar sobre assuntos que são de seu interesse e que muitas vezes não seriam abarcados com tamanha profundidade em sala de aula. Inclusive, registramos casos de alunos que participam ou participaram do grupo de estudos em questão e que ingressaram na carreira acadêmica, continuando seus estudos por meio de mestrados em áreas como administração e letras.

Vale ressaltar que os estudos desenvolvidos no grupo GESET contribuem de maneira significativa a preparar o aluno não somente para a carreira acadêmica, mas também para o mercado de trabalho organizacional, haja vista que as empresas têm demandado profissionais com o perfil crítico e que saibam elaborar projetos de conteúdo consistentes e pertinentes ao contexto em que se inserem. As empresas preferem colaboradores que tenham habilidades de pesquisar e propor melhorias materializadas por meio de projetos, contendo objetivos claros e argumentos concretos. Além disso, o aprofundamento da investigação é fundamental para a compreensão dos alunos quanto às teorias, e o entendimento de que mesmo seguindo o caminho do “secretariar” não significa que este se dê somente pela atuação prática. É preciso entender que a atuação secretarial envolve conhecimentos multidisciplinares, e como qualquer outra, necessita de constante atualização. Em outras palavras, o ato de estudar precisa estar presente no cotidiano deste profissional, o que nos leva a concluir que a formação de um profissional com perfil



pesquisador proporciona que este esteja engajado com as complexas transformações que ocorrem no contexto sócio-econômico em um âmbito global.

Acreditamos que os aspectos levantados nessa discussão são relevantes para o composto do secretariado executivo, principalmente, quando se trata da formação em nível de bacharelado. Destaca-se, neste trabalho, a necessidade da pesquisa acadêmica em secretariado, na medida em que esta fortalece a complexa formação do profissional e fomenta a cientificidade deste saber.

Salientamos, também, a necessidade do grau de bacharel para o desenvolvimento da pesquisa pensando no fator tempo também para amadurecimento da mesma. Consideramos, portanto, que os trabalhos desenvolvidos pelo GESET são importantes para a formação tanto dos alunos quanto para o desenvolvimento dos professores enquanto orientadores, além de contribuir para que as pesquisas no secretariado continuem a se desenvolver no ambiente acadêmico.

REFERÊNCIAS

BERNARDON, M. A lingüística aplicada, a pesquisa e o secretariado executivo. **Revista Expectativa**, v. 1, n. 1, Toledo, 2001.

BISCOLI, F. R. V.; BILERT, V. S. de S. A evolução do Secretariado Executivo: caminhos prováveis a partir dos avanços da pesquisa científica e dos embates téóricos e conceituais na área. **Revista Expectativa**, v XII, n. 12, p.09-42, 2013.

BRASIL. Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. Ministério da Educação e do Desporto. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. Brasília, DF, 23 jun. 2005.

FOUCAULT, M. História da sexualidade I: A vontade de saber. Trad: Maria Thereza da Costa Albuquerque e J. A. Guilhon Albuquerque. 13º ed. Rio de Janeiro. Edições Graal, 1988.

GARRUTTI, E. A. SANTOS, S. R. A interdisciplinaridade como forma de superar a fragmentação do conhecimento. *Revista de Iniciação Científica da FFC*, v. 4, n. 2, 2004.

HOELLER, P. A. F. A natureza do conhecimento em Secretariado Executivo. *Revista Expectativa*, v. 5, n. 5, Toledo, 2006.

HOFF, D. N. Et. Alli. Os desafios da pesquisa e ensino interdisciplinares. *RBPG*, v. 4, n. 7, p. 42-65, Brasília, 2007.

MAÇANEIRO, M. B.; KUHL, M. R. Estado da arte e o rumo do conhecimento científico em Secretariado Executivo: mapeamento e análise de áreas de pesquisa. *Revista de Gestão e Secretariado*, v. 4, n. 3, p. 157-188, dez. 2013.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



NASCIMENTO, E. P. do. A produção científica em eventos acadêmicos do Secretariado Exeutivo. Revista do Secretariado Executivo, n. 9, p. 99-112, 2013.

SABINO, R. F. MARCHELLI, P. S. O debate teórico-metodológico no campo do secretariado: pluralismos e singularidades. Cadernos Ebape, BR, v. 7, nº 4, artigo 6, Rio de Janeiro, 2009.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do Trabalho Científico**. 23 ed. São Paulo: Cortez, 2007.

STOCK, P.; BURTON, R. J. F. *Defining Terms for Integrated (Multi-Inter-Trans-Disciplinary) Sustainability Research*. <<http://www.mdpi.com/2071-1050/3/8/1090/htm#b43-sustainability-03-01090>>. Acesso em 10 de abril de 2016



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



PESQUISAS EM SECRETARIADO – UMA ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA DAS CONTRIBUIÇÕES ESTUDANTIS PARA A CONSTRUÇÃO CIENTÍFICA

Cibelle da Silva Santiago

Universidade Federal da Paraíba (UFPB) santiago.cibelle@gmail.com

Raul Vitor Oliveira Paes

Universidade Federal do Pará (UFPA) rauloliverpaes@gmail.com

RESUMO: O presente estudo buscou compreender a participação estudantil nas pesquisas científicas, sendo o objetivo geral verificar a contribuição dos estudantes, individualmente ou em parceria com os professores e profissionais para o crescimento da pesquisa no secretariado, a partir da seguinte problemática: qual a efetiva contribuição do estudante de Secretariado, nos eventos técnico-científicos, para o desenvolvimento da pesquisa secretarial? A abordagem teórica foi centrada nos tópicos de pesquisa científica, com enfoque no conhecimento dedutivo, da evolução da pesquisa secretarial por meio dos eventos técnico-científicos e o perfil do pesquisador discente do campo do secretariado, para melhor compreensão. Os procedimentos metodológicos se pautaram através da pesquisa bibliográfica, exploratória, documental e bibliométrica, a partir dos pressupostos teóricos. Os dados coletados foram analisados com base na estatística descritiva. Os resultados são: Foram publicados 172 trabalhos, sendo 109 em parceria com os estudantes, 42 com os profissionais e 139 com os professores. Referente à quantidade autoral de cada categoria, estiveram presentes na elaboração dos trabalhos, 119 estudantes, 50 profissionais e 132 professores.

PALAVRAS-CHAVE: Pesquisas. Estudantes. Bibliometria.

1 INTRODUÇÃO

A vida acadêmica estudantil, especialmente quando se trata do ingresso do estudante no ensino superior, é permeada por diversas responsabilidades, oportunidades e compromissos, colocando-o em um contexto universitário. Tais oportunidades são materializadas através das opções deste na participação de projetos e atividades de ensino, pesquisa e extensão (DURANTE, SANTOS, 2012). No campo da pesquisa, temos diversas formas de produção de conhecimento, que são traduzidas através de trabalhos de conclusão de curso, artigos científicos, resumos (tradicionais e expandidos), projetos e relatórios de pesquisa, dissertação, tese, entre outros instrumentos. Dentre eles, destacam-se os artigos científicos como trabalhos importantes na vida acadêmica dos graduandos e que apresentam grandes contribuições para a consolidação da cultura acadêmica, conforme Beuren e Longaray (2006, p. 31): “Independentemente do estágio em que o estudante esteja, se em nível de graduação ou de pós-graduação, a elaboração de artigos de periódicos é um requisito indispensável para a solidificação da formação acadêmica”.

Diversas pesquisas são realizadas pelos professores em parceria com os alunos e, por isso, os estudantes devem ter a atenção docente devido à sua colaboração de forma inovadora e inédita, na construção do secretariado como uma área do conhecimento. Na última década observou-se o aumento do número de produtos da atividade científica no secretariado, seja com o



aumento de eventos técnico-científicos, seja com a quantidade de trabalhos aprovados para publicação, os quais são disponibilizados em sua maioria no meio digital para que esteja acessível a todo e qualquer profissional. Dessa forma, percebe-se que a pesquisa tem um papel importante para a formação profissional do estudante. Porém e até o momento, poucos são os trabalhos que estudam a importância do estudante como um contribuinte efetivo no e para o desenvolvimento científico para a área de Secretariado (SOUZA et al, 2015).

A maior massa presente nos eventos, independente da tipologia, são os estudantes. No entanto, é comum encontrar pessoas que especulam a participação dos estudantes como passivos e ouvintes das plenárias sem, de fato, contribuir para as discussões no entorno do desenvolvimento da profissão e da pesquisa científica. Com base nesse pressuposto discursivo-argumentativo, estabeleceu-se o seguinte questionamento: **qual a efetiva contribuição do estudante de Secretariado, nos eventos técnico-científicos, para o desenvolvimento da pesquisa secretarial?**

O objetivo geral da pesquisa é verificar a contribuição do estudante, em parceria com o professor e os profissionais para o crescimento da pesquisa no secretariado. Para o atendimento do objetivo geral, os específicos são: resgatar a história da evolução da pesquisa secretarial, com o enfoque na participação estudantil; quantificar os artigos científicos publicados em dois eventos técnico-científicos nacionais; mensurar os artigos científicos publicados com a presença dos estudantes como autores e coautores.

Justifica-se a relevância desta pesquisa em razão do aumento de professores, estudantes e profissionais de secretariado em difundir pesquisas científicas sobre Secretariado, até o presente momento, existem poucos trabalhos que evidenciam a real participação estudantil na construção da cultura científica secretarial (DURANTE, SANTOS, 2012; SOUZA et al, 2015). Também se pode elencar o comprometimento dos autores por desenvolver pesquisa secretarial iniciada, ainda enquanto estudantes do curso superior de graduação em Secretariado Executivo com outro motivo para a pesquisa.

Ademais, o caráter do tema considera-se inovador, visto que há o ineditismo em direcionar a pesquisa para a quantificação e análise de produções científicas secretariais sob o enfoque da participação estudantil, às vezes, em parceria com o docente; e, por fim, necessita-se desmistificar a presença do estudante como mero espectador passivo nos eventos técnico-científicos nacionais do Secretariado. Explica-se que a profissão de secretariado tem alguns eventos que aprovam artigos científicos e que são publicados nos respectivos anais. Assim, foi organizada a seguinte tabela, que separa os eventos de acordo com sua tipologia e o ano da primeira publicação:

Quadro 1: Tipologia dos Eventos em Secretariado

ENCONTRO	Ano	CONGRESSO	Ano
Encontro Nacional dos Estudantes de Secretariado (ENESEC)	2009	Congresso Nacional de Secretariado (CONSEC)	2002
Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo (ENASEC)	2010	Congresso Internacional de Secretariado (COINS)	2013

Fonte: Autores



Para esta pesquisa, serão analisados os anais dos eventos técnico-científicos: Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado (ENESEC) e Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo (ENASEC), justificados por fazerem parte da mesma tipologia de evento: Encontro. Os outros eventos elencados (CONSEC e COINS) deverão ser abordados em outros estudos, caracterizados pelo tipo: Congresso. As principais funções do evento científico são:

- Representar possibilidade de aperfeiçoamento dos trabalhos científicos, porque normalmente são pré-avaliados por comissões devidamente credenciadas para este fim;
- Expressar o estado da arte, pois os trabalhos podem refletir o panorama da área e boa análise do perfil dos seus membros, através de conversas informais com os pares (CAMPELLO, 2000 apud LACERDA et al., 2008).
- Facilitar do processo de comunicação científica, já que a informação chega de forma mais rápida a este público (LACERDA et al, 2008).

O trabalho está estruturado nas seguintes partes, além desta introdução: referencial teórico centrado nos tópicos de pesquisa científica, com enfoque no conhecimento dedutivo, da evolução da pesquisa secretarial por meio dos eventos técnico-científicos e o perfil do pesquisador discente do campo do secretariado, além da descrição dos procedimentos metodológicos, análises e discussões dos resultados e considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Pesquisa Científica: Um Viés do Conhecimento Dedutivo

A pesquisa surgiu na necessidade de o homem buscar resposta para algumas perguntas ou problemas, além de querer conhecer alguma coisa ou alguém, encontrar respostas para uma ou um *mix* de perguntas e aprofundar alguma situação ou comportamento dos indivíduos. “[...] a investigação metódica, organizada, da realidade, para descobrir a essência dos seres e dos fenômenos e as leis que os regem com o fim de aproveitar as propriedades das coisas e dos processos naturais em benefício do homem” (PINTO, 1979, p. 30). A pesquisa científica é caracterizada como um conjunto de métodos científicos utilizados para pesquisar alguma coisa. Ou seja, a pesquisa científica estabelece os caminhos para encontrar as respostas de forma metódica, sistematizada, organizada e coerente.

Nessa acepção original, o termo ciência (*scientia*) “é uma especialização, um refinamento de potenciais comuns a todos” (ALVEZ, 1981, p. 9). De acordo com Galliano (1986), o conhecimento científico resulta de investigação metódica e sistemática da realidade. Ele transcende os fatos e os fenômenos em si mesmos, analisa-os para descobrir suas causas e concluir as leis gerais que os regem. A busca da ciência nesse sentido representava, pois, um desafio imenso. O filósofo francês René Descartes (1596-1650), revolucionou a forma e o conteúdo do pensamento ao criar um método científico de análise do fato e suas causas. A busca por uma base científica para explicar a realidade torna-se a ambição deste filósofo que sistematizou uma lógica de raciocínio e conduziu a razão: “Penso, logo, existo”. (DESCARTES, 1989). De acordo com alguns filósofos da Grécia antiga o objetivo da ciência é buscar verdades universais. Para o filósofo grego Platão (429–347 a.C.), as verdades universais existiriam independentemente daquilo que é percebido pelos sentidos.



Pode-se afirmar que a partir de Sócrates (470–399 a.C.), Platão (427–347 a.C.), e Aristóteles, a aventura do conhecimento foi conduzida pela reflexão racional; quando são definidas a lógica formal aristotélica e os principais problemas de ordem gnosiológica: realismo ou idealismo; conhecimento objetivo ou subjetivo; certeza ou conjectura; conhecimento a priori ou a posteriori; conhecimento dedutivo ou indutivo (VIANA, PEREIRA, 2007, p. 2).

Nesse sentido, o método científico para Aristóteles, poderia ser considerado hoje em dia como uma combinação de **dedução e indução**. Devido à obrigatoriedade da síntese do trabalho, por hora dialogar-se-á sobre o método de dedução, pois não será feita experiência ou observação de fatos, mas, sim, uma explicação dedutiva sobre a postura do estudante de secretariado para ser considerado um potencial pesquisador científico. Diz-se potencial pesquisador, pois, segundo a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), o pesquisador deve ter o título de doutorado, coordenar grupos de pesquisas, entre outros requisitos, de maneira que o indivíduo, enquanto estudante de graduação e pós-graduação lato sensu, não pode ser considerado pesquisador.

Por isso que o método dedutivo é capaz de formar um perfil de pesquisador crítico, que faz a conexão dos fenômenos universais com a realidade prática, além de estabelecer conclusões a partir da dedução da observação ou experimentação. Embora Aristóteles desse valor à observação e à experiência, a principal característica do seu método científico era o uso de métodos de dedução rigorosos baseados na lógica para se chegar a conclusões causais a partir de premissas de natureza universal.

[...] aquilo que pretendemos explicar pode ser chamado de “*explicandum*”. A solução tentada do problema, isto é, a explicação, consiste sempre numa teoria, em um sistema dedutivo que nos permite explicar o “*explicandum*” relacionando-o a outros fatos (as assim chamadas condições iniciais). Uma explicação integralmente explícita consiste em demonstrar a derivação lógica (ou derivabilidade) do “*explicandum*” da teoria reforçada por algumas condições iniciais (POPPER, 1999, p.28).

Seguindo o raciocínio tem-se duas premissas: é pesquisador quem desenvolve pesquisas científicas e o estudante de secretariado desenvolve pesquisas científicas. Com base nas premissas tem-se a conclusão: o estudante de secretariado é pesquisador. Mais ainda: quem sabe escrever, sabe ler. Quem lê, pensa. Logo, o estudante de secretariado que sabe escrever, pensa. Com isso, a academia busca formar, sobretudo, um estudante e profissional com pensador, crítico, sendo opinativo e reflexivo às questões em que for submetido. Todavia, essa formação pode ser acelerada para o estudante que se envolve com a pesquisa científica, podendo ser apoiado pelo corpo docente que, por sua vez, o orienta na construção do trabalho e do sujeito crítico-científico.

O estudante de secretariado pesquisador é um agente muito importante para a evolução científica da profissão de secretariado, uma vez que ele está inserido num meio em que a pesquisa faz parte do mundo universitário. Sobre isto, concordamos com Nonato Júnior [2009, p.129 (**grifo nosso**)] no que tange à necessidade de “pensar o conhecimento em secretariado de forma qualitativa e, por isso, perceber o sujeito (**estudante**) como produtor e produto do conhecimento



ao mesmo tempo, compreendendo o **estudante como** cientista secretarial em uma unidade complexa de saberes e possibilidades em diálogo com seu objeto de estudo”. Ao passo que o estudante desenvolve pesquisas científicas qualitativas ou não, mas, diretamente ligada ao objeto de estudo Secretariado, ele está sendo um produtor do conhecimento ao passo que também está aprendendo outras possibilidades de dialogar com a sua prática no exercício profissional com as teorias científicas encontradas.

Sendo assim, os estudantes-pesquisadores, conscientes de sua posição política e da possível influência de suas palavras, sabem que, dependendo da forma como sua ideia está sendo exposta e diante do contexto apresentado, podem influenciar a própria (re) definição e inovação nas temáticas abordadas nos trabalhos científicos. Os pesquisadores e os escritores são, dessa forma, protagonistas no universo da ressignificação da ciência nas profissões bacharéis, devendo se debruçar sobre a prática do cotidiano e fundamentar os saberes que a cercam e contribuir para a dedução empírica e científica no secretariado. Os próprios temas de pesquisa com que se trabalha são reflexos do ser humano e perfil do estudante, pesquisador e intelectual, potencial profissional de secretariado.

Por isso, a realização de pesquisas científicas contribui para que o aluno adquira uma postura comunicacional reflexiva, ao mesmo tempo em que se permite contestar as hipóteses através da aplicação de métodos de pesquisa em busca de resultados reais e empiricamente comprováveis. Pois o que se faz deve ser interessante não só para si mesmo, mas também para os outros.

2.2 Evolução da Pesquisa Secretarial por meio dos Eventos Técnicos-Científicos

Pensar no secretariado como uma ciência investigativa não é algo antigo e remoto. Muito pelo contrário. No decorrer das primeiras décadas, a pesquisa no secretariado era muito tímida e embargada, pois as concepções teóricas estavam totalmente empenhadas em estudar, apenas, as técnicas secretariais para que o profissional de secretariado tivesse um aporte teórico norteador de suas atividades cotidianas de assessoria (SOUZA et al, 2015).

Porém, nos últimos anos essa realidade sofreu mudanças, especificamente a partir do ano de 2009, quando a Secretaria da Educação Superior (SESu) do Ministério da Educação (MEC) disponibilizou em seu portal uma proposta de novas nomenclaturas de alguns cursos superiores, incluindo o secretariado executivo. Essa proposta tinha como objetivo contribuir para organizar as ofertas desses cursos, uniformizando denominações para conteúdos e perfis similares, de modo a produzir convergências que facilitem a compreensão por todos os segmentos interessados na formação superior. Nessa proposta, houve várias nomenclaturas existentes para os cursos de graduação em Secretariado: Secretariado, Secretariado Executivo Bilíngue, Secretariado Executivo Trilíngue. A ideia era unificar todas as nomenclaturas apenas no termo Tecnólogo em Secretariado Executivo. As prerrogativas utilizadas pela SESu-MEC eram de que o curso de secretariado não estava ranqueado pela CAPES, pois não tinha grandes volumes de pesquisa científica na área.

Houve, então, uma mobilização nacional para elaborar uma contraproposta para ser apresentada e dialogada com a SESu e, na ocasião da consulta pública marcada para o dia 15 de outubro de 2009, estiveram presentes toda a categoria representativa da profissão de secretariado

– a Fenassec, a Diretoria de alguns Sindicatos, Coordenadores e Professores do curso de secretariado, além de Estudantes representantes dos Diretórios Acadêmicos, conforme foto abaixo:

Foto 1: Representação da Profissão de Secretariado na Secretaria de Ensino Superior - SESu



Fonte: PESSOA, 2009.

O resultado da consulta pública foi favorável à profissão de secretariado, pois os presentes se comprometeram a estimular a produção científica no meio secretarial, tendo como objeto de estudo a respectiva profissão. Em decorrência disso, no ano de 2010 ocorreu a 3ª edição do Encontro Nacional dos Estudantes de Secretariado – III ENESEC, promovido pela Universidade Federal de Sergipe (UFS) e realizado pela Empresa Júnior de Secretariado (EJUSEC), no período de 06 a 08 de novembro de 2010, com o tema: “Secretariado: Solução Interdisciplinar para Gestões, sob a coordenação geral do estudante Alberto Júnior, com o apoio da professora-orientadora, Rosimeri Ferraz Sabino. O III ENESEC, então, publicou os anais do evento com os artigos científicos aprovados, já sob autoria de alguns estudantes.

Concomitantemente a este evento, surgira o I Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo – I ENASEC, promovido pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Unioeste) e realizado pelo colegiado do curso de secretariado executivo, campus Toledo, no período de 06 a 08 de novembro de 2010, sob a coordenação geral da professora Fabiana Veloso Bíscoli. O I ENASEC, então, publicou os anais do evento com os artigos científicos aprovados, já sob autoria de alguns estudantes.

Os eventos científicos representam a possibilidade de determinada comunidade acadêmica promover a troca de conhecimentos, demonstrar suas pesquisas em andamento, bem como os novos avanços na área. Trata-se, portanto, de oportunidades ímpares para que o estudante tenha contato direto com outros estudantes, pesquisadores e professores e suas pesquisas (BEUREN e LONGARAY, 2006, p.33)



Para estimular ainda mais, os eventos passaram a registrar os trabalhos aprovados, apresentados nas categorias oral e pôster, no ISSN (*International Standard Serial Number*). Esse registro confere algumas vantagens ao editor uma vez que ele possibilita rapidez, produtividade, qualidade e precisão na identificação e controle da publicação seriada nas etapas da cadeia produtiva editorial. Certamente, com este estímulo a demanda de envio dos trabalhos científicos aumentaram significativamente, assim como a qualidade da sua construção teórica. Não obstante a isso, evoluía-se a produção científica no secretariado, passando a abordar outros temas, os quais são apresentados sob a mão de obra do estudante junto a um professor ou, às vezes, sozinho.

Diversos temas relacionados à área secretarial, tais como: gestão secretarial, consultoria organizacional e secretarial, redação oficial e empresarial, secretariado e relações públicas, gestão de processos, práticas de assessoria executiva, marketing e secretariado, dentre outros, se inseriram nas agendas das pesquisas estudantis publicados nos anais dos eventos técnico-científicos.

2.3 Perfil do Pesquisador Discente no Campo do Secretariado

Na academia, no meio universitário é natural ver o corpo docente e discente desenvolvendo pesquisas científicas. Às vezes, elas são financiadas por órgãos de fomento através de programas de pesquisa como, por exemplo, o Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC), mas, na maioria das vezes, as pesquisas não recebem nenhum tipo de recurso. De maneira que o estudante precisa encontrar outros canais de estímulos, já que não receberão nenhuma remuneração como bolsista do programa. Em paralelo aos programas de incentivo à pesquisa, há alunos que realizam pesquisas por fazer parte de um método de avaliação de alguma disciplina da graduação.

Concomitantemente a isto, alguns estudantes são estimulados pelos docentes a elaborarem e desenvolverem pesquisas científicas, visando submetê-las a alguma revista científica ou aos eventos nacionais e internacionais de secretariado. A partir dessas atitudes, percebe-se que o estudante contribui cientificamente com a sua área profissional de formação, o que leva à disseminação de estudos importantes e inerentes à profissão. Outras características também são adquiridas ao longo do processo de pesquisa estudantil, como o desenvolvimento de postura mais profissional e amadurecimento do espírito crítico e investigativo, sendo acompanhado pelo professor-orientador da mesma.

[...] o primeiro pesquisador, na sala de aula, é o professor que investiga seus próprios alunos. Esta é uma tarefa básica da sala de aula libertadora, embora, por si só, seja apenas preparatória, porque o processo de pesquisa deve animar os estudantes a estudar tanto os textos do curso como sua própria linguagem e realidade (FREIRE e SHOR, 2003, p 21).

Corroborar-se com Freire e Shor (2003), pois o professor detém a responsabilidade de estimular os estudantes a se interessarem pela pesquisa. O professor que pesquisa, instiga a pesquisa sendo, então, um agente ativo na elaboração e publicação de novas pesquisas. Como resultado, o professor envolve o aluno na sua linha de pesquisa, seja com as pesquisas



direcionadas para o conteúdo programático da disciplina, seja para projetos externos à sala de aula. Sobre isto, Bridi (2010) verificou que os estudantes universitários que se inseriram em atividades de iniciação científica durante a graduação obtiveram desenvolvimento intelectual, cultural e moral, a partir da participação do estudante em projetos e atividades de iniciação científica em cursos de graduação, como formação técnica, formação ampla, orientação técnica e orientação formativa. Ou seja, a atividade de pesquisa científica não foi necessária apenas para o desenvolvimento técnico do pesquisador, como também para o crescimento cultural e pessoal do estudante, o que reforça a importância da presença da pesquisa científica na formação universitária.

Em relação ao secretariado, para desenvolver pesquisas é necessário que o estudante tenha algumas características, habilidades e comportamentos que o perfilam como pesquisador, pois a vida científica e intelectual exige, sobretudo, muita curiosidade sobre a profissão de secretariado como o objeto de estudo. Nonato (2009) define a assessorística como um meio de estimular o senso crítico do secretário, através da formação intelectual do profissional por meio da elaboração de pesquisas científicas. Nesta prática da assessorística, o secretário intelectual é aquele que pensa, que cria estratégias, que inova os processos, que produz material científico para facilitar a organização e o encaminhamento das atividades intelectuais de outros profissionais.

Além do mais, é importante destacar a relevância do estudo realizado pelo estudante secretarial para conhecimento e intervenção na realidade profissional. Durante e Santos (2012), ao pesquisar acerca das contribuições da iniciação científica para a formação do secretário executivo, verificaram que as características de espírito reflexivo e crítico, ampliação da capacidade de leitura e compreensão do ambiente secretarial nas organizações foram as mais desenvolvidas pelos estudantes envolvidos com as pesquisas, o que denota a necessidade de conhecimento da realidade e contexto de determinado campo de conhecimento para o desenvolvimento de pesquisas com impacto social.

Percebe-se também, a presença e importância do corpo estudantil para a elaboração de pesquisas com impacto social e organizacional, através de atividades ligadas ao curso. Souza et al (2015), ao verificar a importância da pesquisa científica através do olhar de discentes de secretariado executivo, constataram que o estudante de graduação acredita que a pesquisa consiste na produção de conhecimento do contexto, a partir do binômio sociedade e mundo, é a contribuição efetiva a partir dos produtos de pesquisa e que a pesquisa contribui no incremento as habilidades profissionais no que se refere ao aumento das habilidades de gestão e organização do trabalho. Além disso, a maioria dos estudantes pesquisadores participam de projetos de pesquisa, o que demonstra interesse na contribuição científica do futuro profissional a partir do momento atual do estudante.

Diante dessas reflexões, percebe-se que uma parcela estudantil está mais consciente em relação ao seu papel intelectual, como fomentador de estudos e pesquisas que proporcionem ganhos em ambos os lados: para o desenvolvimento pessoal e profissional; e para a contribuição na formação dos saberes, conceitos e reflexões na área secretarial. Com base nos estudos expostos, é possível organizar um quadro com um perfil demonstrando as características e premissas para atuação do estudante pesquisador secretarial na pesquisa científica:



Quadro 2 – Características e premissas para o estudante pesquisador no campo do Secretariado.

CARACTERÍSTICAS E PREMISSAS	
• Reflexão crítica; • Capacidade de questionamento exigente e apurado; • Olhar contextual voltado à realidade; • Iniciativa; • Criatividade; • Comunicação; • Trabalho em grupo; • Sensibilidade em detecção de problemas; • Curiosidade; • Dedicação; • Comprometimento;	• Disciplina; • Capacidade de diálogo reflexivo e democrático; • Habilidade em lidar com incertezas; • Capacidade de investigação; • Capacidade analítica; • Capacidade de leitura; • Conhecimento de método; • Conhecimento de realidade; • Posicionamento interpretativo; • Julgamento de informações. • Visão holística e específica; • Sistematização do pensamento

Fonte: os autores, adaptado de FREIRE, SHOR (2003), SANTOS (2011) e DURANTE, SANTOS (2012).

Em meio à todas essas características, também é importante mencionar o desenvolvimento técnico do estudante na elaboração de pesquisas, uma vez que ele disporá de conhecimentos, técnicas, procedimentos e processos para a construção de trabalhos científicos com maior impacto, qualidade e rigor exigidos no âmbito científico:

(...) tem-se que a inserção de estudantes em projetos de pesquisa pode ser considerada relevante para que esse futuro pesquisador tenha acesso a diferentes métodos, técnicas e, sobretudo (sic), aprenda a formular problemas, construir hipóteses, traçar objetivos, delimitar instrumentos de coleta de dados (...) (SOUZA et al, 2015, p. 9).

A partir da demonstração desses requisitos, o estudante universitário passa a exercer a sua profissão em paralelo com a elaboração de pesquisas científicas, as quais contribuem para o seu desenvolvimento nos âmbitos pessoal, profissional, coletivo, cultural, moral e global, bem como cumprir seu papel de contribuinte com os estudos e reflexões em seu campo de conhecimento secretarial.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para atingir aos propósitos da pesquisa, foram utilizados os seguintes tipos de pesquisa: bibliográfica, exploratória, documental e bibliométrica. A pesquisa bibliográfica está baseada nos livros, artigos, dissertações e teses que abordam sobre o referencial teórico citado neste trabalho. De maneira que foi preciso aprofundar as leituras sobre o surgimento da pesquisa científica, qual o perfil necessário de um estudante/profissional pesquisador, qual a contribuição dos eventos técnico-científicos em nível nacional de secretariado. Já a pesquisa exploratória permite o pesquisador explorar determinados fenômenos que, ainda, são desconhecidos ou que, pelos menos, ainda não tenha sido explorado e esmiuçado sob um diferente olhar. Por isso, buscamos verificar a importância da pesquisa secretarial para a sustentabilidade desta categoria profissional, primando enaltecer a contribuição por parte dos estudantes. É possível encontrar alguns trabalhos



que versam sobre a pesquisa científica no secretariado, porém, esta temática não tem sido apresentada sob a ótica da participação estudantil.

A pesquisa documental referenda-se pelo uso de documentos oficiais, os quais podem ser gerados por qualquer instituição pública ou privada e que contribuam para disseminar e fundamentar o conhecimento técnico ou científico com o público interessado. Desta forma, os documentos analisados neste trabalho foram os anais do ENESEC e ENASEC, a fim de elaborar um panorama dos autores e coautores das pesquisas científicas publicadas nestes eventos.

Por fim, a pesquisa foi bibliométrica que tem a função de analisar vários aspectos informacionais que já estão nas produções científicas. Pode-se conceituar a bibliometria como:

disciplina com alcance multidisciplinar e que analisa os aspectos mais relevantes e objetivos de sua comunidade, a comunidade impressa; estudo das organizações e de seus setores científicos e tecnológicos a partir das fontes bibliográficas e patentes para identificar os autores, suas relações, suas tendências; estudo quantitativo das unidades físicas publicadas, ou das unidades bibliográficas ou de seus substitutos; aplicação de métodos matemático e estatístico ao estudo do uso que se faz dos livros e outros meios dentro e nos sistemas de bibliotecas; estudo quantitativo da produção de documentos como se reflete nas bibliografias (SPINAK, 1998, p.142).

Os trabalhos que aplicam os métodos bibliométricos geralmente alinham-se a outros referenciais e métodos para enriquecer suas propostas de análise. De acordo com Guedes (2012), há diversas leis e princípios bibliométricos, dentre eles: Lei de Bradford, centrada na produtividade de periódicos; Lei de Lotka, com enfoque na produtividade científica de autores; Leis de Zipf, centradas na frequência de palavras, além de outras como Colégios Invisíveis, Fator de Impacto, Vida-média, entre outros. Para os fins deste trabalho, a Lei de Lotka será considerada, uma vez que incide diretamente nos autores.

Na área de secretariado esse tipo de estudo é bastante recente, o que justifica a ausência de grandes volumes sob esse método. Com isso, os estudos bibliométricos terão cada vez mais possibilidades de serem produzidos, a fim de mensurar e quantificar determinados fenômenos que tem sido estudado por vários pesquisados da área de secretariado.

Quanto à abordagem do tipo de pesquisa ela é quantitativa que, de acordo com Kobashi, Santos e Carvalho (2006, p.3), “um conhecimento qualitativo não elimina a quantidade, mas procura-se tomar a medida como meio para compreender e explicar, de modo a quebrar a clivagem entre o modo quantitativo e o modo qualitativo de analisar objetos”. Através da abordagem quantitativa foi possível verificar: quantos trabalhos científicos foram publicados nos eventos ENESEC e ENASEC? Quantos artigos aprovados com estudantes autores ou coautores? Quantidade de estudantes, professores e profissionais que tiveram artigos aprovados? Quantos trabalhos foram feitos com os alunos? Quantos autores (estudantes, professores e profissionais) estavam envolvidos nessas publicações? Desses autores, quanto eram estudantes de secretariado?

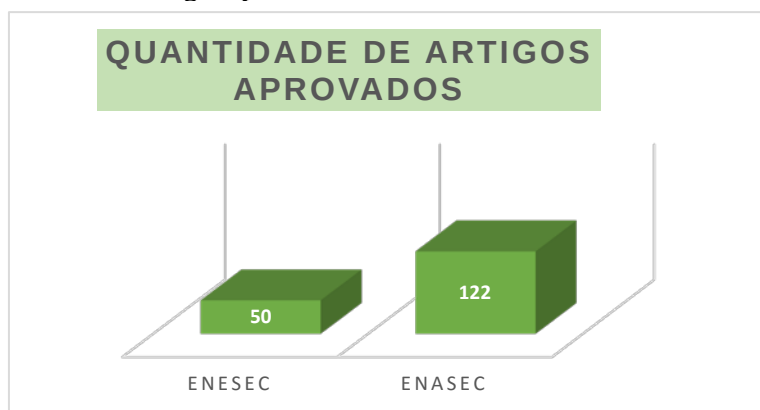
Dessa forma, os dados foram analisados a partir da estatística descritiva, sendo definida como o “o conjunto das técnicas e das regras que resumem a informação recolhida sobre uma amostra ou uma população, e isso sem distorção nem perda de informação” (HUOT, 2002, p. 60), respondendo, assim, aos objetivos da pesquisa, que é de cunho bibliométrico.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os dados coletados foram com base nos artigos aprovados e publicados nas cinco edições do ENESEC (2010 a 2014) e nas quatro edições do ENASEC (2010, 2011, 2013 e 2015). Com base nos anais dos referidos eventos os autores, foram elencados, quantificados e categorizados em: Professores, Estudantes; Profissionais; Professores + Estudantes; Professores + Profissionais; Estudantes + Profissionais + Professores. Com isso, obtiveram-se alguns números que serão analisados e transformados em informações, a fim de gerar conhecimento para a comunidade do secretariado.

Com o aumento do estímulo para a publicação de novas pesquisas científicas, apenas com os anais do ENESEC e ENASEC têm-se 172 artigos publicados, sendo 50 no primeiro evento e 122 no último.

Gráfico 1: Quantidade de artigos aprovados no ENESEC e ENASEC

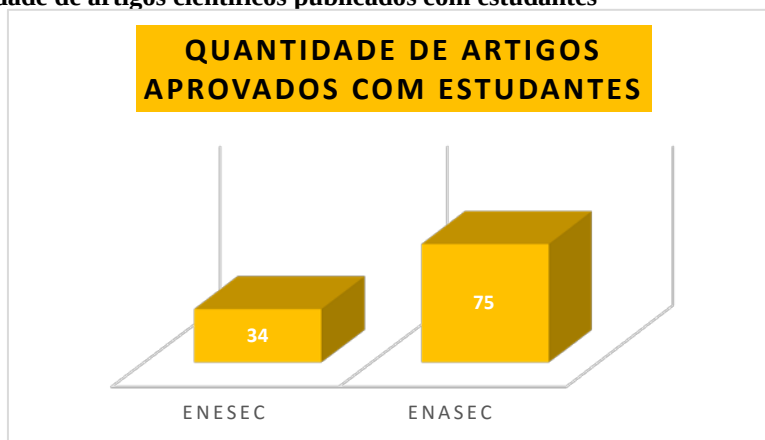


Fonte: autores

Explica-se a discrepância nesses números, pois o ENESEC, embora tenha uma parte da programação dedicada à parte científica no secretariado, ele tem uma proposta de refletir sobre as dimensões, dinâmicas e desafios dos cursos técnico, tecnólogo e bacharel em Secretariado, discutindo ações e programas que acompanham a vida do discente, formando o perfil profissional sem, necessariamente, perpassar algumas temáticas pelo universo da pesquisa científica. Já o ENASEC tem a proposta de abordar a pesquisa científica em Secretariado a nível nacional e internacional na maioria das atividades programáticas, além de contribuir e estimular o desenvolvimento da comunidade acadêmica, discutindo temas relacionados ao fazer pedagógico, científico e profissional. É pertinente que um evento acadêmico atraia mais o interesse dos pesquisadores e potenciais pesquisadores, o que justifica, então, a elevada e importante contribuição do ENASEC para a sustentabilidade da profissão através da pesquisa. A periodicidade também pode implicar neste resultado, já que os estudantes, profissionais e professores de secretariado necessitam de tempo para elaborar as pesquisas, as quais normalmente tem que ser conciliadas com outras atividades já em trâmite. Nesse sentido, o ENESEC ocorre anualmente, enquanto que o ENASEC é bianual.

Dos 172 artigos publicados, verificou-se que 109 artigos contaram com os estudantes na qualidade de autores ou coautores, sendo 34 publicados no ENESEC e 75 no ENASEC. É nítida a presença do corpo discente na elaboração das pesquisas e sua real contribuição para o crescimento científico no Secretariado. De maneira que se configura a participação deles na maioria dos artigos publicados, o que os tornam peças importantes para, sobretudo, a atuação de sujeitos ativos na participação dos eventos, por meio da contribuição de seus escritos e reflexões científicas e críticas, conforme proposto pela assessorística.

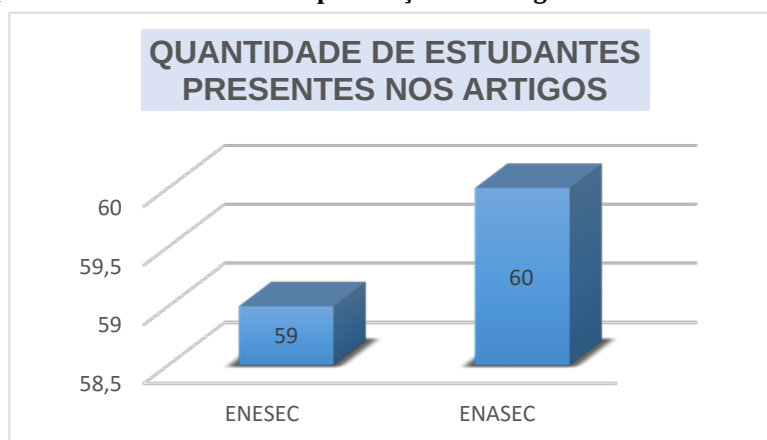
Gráfico 2: Quantidade de artigos científicos publicados com estudantes



Fonte: autores.

Dos 109 artigos aprovados com a participação estudantil, indaga-se: Quantos estudantes, de fato, se envolveram na elaboração destes trabalhos? A análise dos anais nos permitiu identificar que 119 alunos, desde o ano de 2010 a 2015, publicaram trabalhos científicos nos respectivos eventos. Esclarece-se que, menos que os alunos se repitam em trabalhos diferentes, eles só foram computados uma única vez. A quantidade de alunos é maior que a quantidade artigos aprovados, pois, verificando diversos trabalhos, notou-se a frequência de dois ou três alunos num mesmo trabalho.

Gráfico 3: Quantidade de estudantes na publicação dos artigos



Fonte: autores.

Ainda, dos 172 artigos publicados, verificou-se que 139 artigos contaram com os professores na qualidade de autores ou coautores, sendo 30 publicados no ENESEC e 109 no ENASEC.

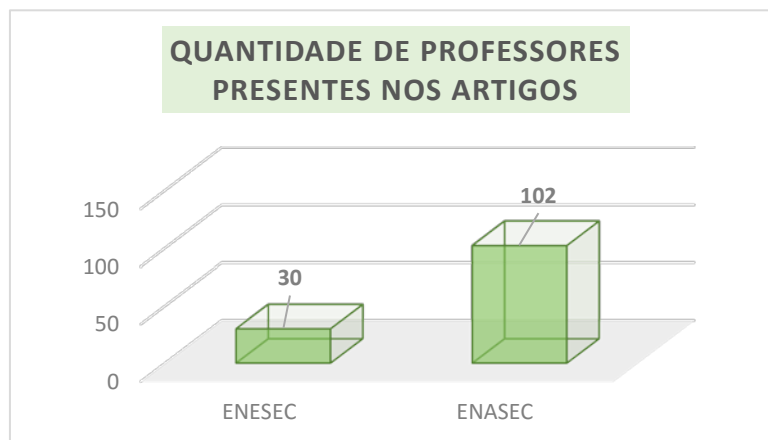
Gráfico 4: Quantidade de professores na publicação dos artigos



Fonte: autores.

Dos 139 artigos publicados com a presença de professores, buscou, ainda, quantificar quantos professores estiveram envolvidos nesse processo. Constatou-se que 132 professores foram autores ou coautores dos artigos, sendo 30 no ENESEC e 102 no ENASEC. Considerando que a oferta dos discentes é maior que os docentes, percebe-se que há um empenho por parte dos professores em publicar artigos científicos nos anais dos eventos conciliando tal atividade com as pedagógicas e/ou administrativas nas instituições em que trabalham. São 119 alunos para 109 artigos, assim como 132 professores para 139 artigos, explicando que, na maioria das vezes, os artigos são feitos em parceria com mais dois ou três estudantes e 1 professor-orientador ou coautor. Também foram encontrados dois, ou três professores num mesmo trabalho, o que justifica a quantidade menor de professores em relação a quantidade dos artigos publicados por eles. Com isso, eleva-se a necessidade que a área de secretariado tem na formação de novos secretários-docentes, visando ter um apoio mais enfático para estimular, influenciar e orientar os estudantes na construção de novos artigos, pois os mesmos são protagonistas para a construção e solidificação da profissão de secretariado mais científica e, obviamente, na formação do secretário intelectual.

Gráfico 5: Quantidade de professores nos artigos aprovados



Fonte: autores.

No entanto, o público-alvo dos eventos também alcança os profissionais de secretariado, ou seja, ex-alunos dos cursos técnico, tecnólogo e bacharel em secretariado. Alguns profissionais já iniciaram suas pesquisas, ainda, nas instituições de ensino de maneira que, mesmo com a conclusão do curso, continuaram a desenvolver pesquisas científicas, seja em parceria com algum estudante ou professor ou individualmente. Após analisar os anais do ENESEC e ENASEC, dos 172 trabalhos publicados verificou-se a existência de 42 artigos publicados com a presença de profissionais em secretariado, sendo 12 no ENESEC e 30 no ENASEC. Como o ENESEC tem os estudantes como o seu principal público-alvo, os profissionais tendem a não se identificar mais com a proposta ideológica do evento e, portanto, preferem direcionar suas pesquisas para o ENASEC, o qual é um evento técnico-científico que discute a pesquisa no secretariado abrangendo toda a comunidade acadêmica do secretariado.

Gráfico 6: Quantidade de Artigos aprovados com profissionais



Fonte: autores

Dos 42 trabalhos aprovados pelos profissionais de secretariado, não sendo mais considerados estudantes nem professores, verificou-se que 50 profissionais publicaram artigos

científicos, sendo 20 no ENESEC e 30 no ENASEC. Há mais profissionais que trabalhos publicados nesta categoria, pois encontrou-se, dois ou três profissionais num mesmo trabalho.

Gráfico 7: Quantidade de profissionais presentes nos artigos aprovados



Fonte: autores.

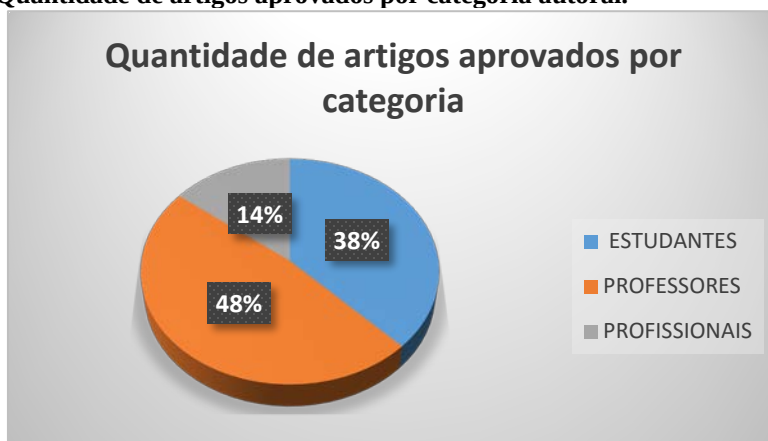
Sob o método dedutivo da ciência, pode-se considerar que, quem desenvolve pesquisas científicas é um pesquisador, mesmo que não haja esse reconhecimento oficial pela CAPES. Logo, se o estudante, professor e profissional de Secretariado elabora pesquisas tendo a área de Secretariado como objeto de estudo, os tais podem ser considerados Secretários-pesquisadores. Nessa perspectiva, citam-se algumas características presentes no perfil de um secretário que desenvolve trabalhos científicos: espírito reflexivo e crítico, ampliação da capacidade de leitura e compreensão do ambiente secretarial nas organizações foram as mais desenvolvidas pelos estudantes envolvidos com as pesquisas, o que denota a necessidade de conhecimento da realidade e contexto de determinado campo de conhecimento para o desenvolvimento de pesquisas com impacto social.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em um momento particularmente relevante para o desenvolvimento científico do secretariado, é importante apontar que muitas pesquisas estão surgindo e tomando proporções que perpassam os muros acadêmicos e, aos poucos, adquirem maior impacto social. Nessa esteira, esse estudo quantificou a efetiva participação de estudantes, professores e profissionais de secretariado no processo de “pesquisa-aprendizagem”, os quais contribuem quanti e qualitativamente para a alavancagem de pesquisas científicas secretarial. Dessa forma, este trabalho procurou verificar a importância desses autores para o pleno desenvolvimento científico da área, além de estimular a formação do profissional de secretariado intelectual, conforme a teoria pregada por Nonato Júnior (2009), no eixo da assessorística. Ademais, o estudante de hoje é o profissional de amanhã, podendo seguir a carreira docente e, conseqüentemente, elaborar e orientar novas pesquisas, o que lhe exigirá uma certa jornada com publicações científicas. Nesse sentido, corrobora-se a necessidade de inserir o estudante nessa proposta científica-acadêmica, ainda desde a graduação.

Por conseguinte, os resultados desta pesquisa bibliométrica apontaram para uma expressiva participação estudantil e docente nos trabalhos desenvolvidos, ao se constatar a alta participação dos mesmos nos eventos avaliados, o ENESEC e o ENASEC. Constatou-se, então, que há uma regularidade de estudantes que publicaram trabalhos para ambos os eventos (média de 60 estudantes por evento). Somado a isto, tem-se uma volumosa quantidade de trabalhos publicados pelos **estudantes**, um total de 109 trabalhos (38%), sendo no ENESEC 34 trabalhos e, no ENASEC 75. Os **profissionais** publicaram 42 trabalhos (14%), sendo 12 no ENESEC e 30 no ENASEC. Os **professores** publicaram 139 trabalhos (48%), 39 no ENESEC e 109 no ENASEC.

Gráfico 8: Quantidade de artigos aprovados por categoria autoral.



Fonte: autores

Referente à quantidade dos autores envolvidos nas pesquisas tem-se um total de 119 estudantes. Quanto à presença de profissionais que desenvolveram trabalhos totalizaram-se 50. Todavia, a presença dos professores foi ainda mais expressiva, totalizando 132 professores.

Gráfico 9: Quantidade dos autores presentes nos artigos aprovados



Fonte: autores.



Espera-se que esta pesquisa tenha trazido uma discussão relevante acerca da participação da comunidade que compõem o secretariado, visando o desenvolvimento de reflexões e ações em prol do crescimento da profissão e que a massa estudantil e profissional adquiriu o poder de pertencimento à cientificidade da área secretarial, dado a sua real contribuição e efetiva participação no desenvolvimento de pesquisas científicas, abordando a área de secretariado como objeto de estudo. Além disso, a pesquisa reconhece que os professores são os protagonistas na formação do secretário intelectual, de maneira que se esbraveja o esforço desta classe para produzir e orientar os trabalhos científicos, com os mais variados temas. Outrossim, os autores, coautores e orientadores das pesquisas têm comprovado a interdisciplinaridade quando dialogam com o secretariado com outras áreas do conhecimento, nos levando a corroborar com Nonato Júnior (2009) em sua proposta de estudos com a assessoria aberta.

A partir do momento em que o aluno (igualmente aos professores e profissionais) escreve um artigo científico, submete aos eventos e, quando aprovado, apresenta-o a um público específico e interessado pela temática, entende-se que há uma real contribuição para a pesquisa científica secretarial. Os autores/pesquisadores de Secretariado elaboram e desenvolvem estudos em temáticas específicas; conhecem a opinião de outros autores (professores e demais pesquisadores) de Secretariado e de outras áreas do conhecimento; adquirem e formam opinião própria com base nas teorias ou no empirismo sobre determinado assunto; expandem as pesquisas secretariais dialogando com outras áreas; desenvolvem ou aprimoram um espírito reflexivo, crítico, questionador, inconformado, observador da práxis secretarial. Ratifica-se, então, que o professor que desenvolve pesquisas científicas, (in) voluntariamente estimula os discentes e profissionais a se envolverem nessa atividade. Além disso, quem elabora e publica pesquisas científicas é um pesquisador, o qual tem o seu devido valor e importância para a sustentabilidade e reformulação da profissão de Secretariado Executivo

Todavia, reconhece-se que ainda há muito o que pesquisar e mensurar nas pesquisas já realizadas e divulgadas em nosso meio científico, utilizando estas respectivas categorias autorais (estudante, professor e profissional), pelo o que se espera que este estudo possa servir de estímulos e/ou base à outras pesquisas bibliométricas secretariais.

REFERÊNCIAS

ALVES, R. **Filosofia da ciência**: Introdução ao jogo e suas regras. São Paulo: Editora Brasiliense, 1981.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70. 1979.

BEUREN, I. M.; LONGARAY, A. A.; RAUPP, F. M.; SOUSA, M. A. B.; COLAUTO, R. D.; PORTON, R. A. B. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

FREIRE, P.; SHOR, I. **Medo e ousadia**: o cotidiano do professor. 10ª.ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2003.



GUEDES, V. L. S. **A bibliometria e a gestão da informação e do conhecimento científico e tecnológico:** uma revisão da literatura. Ponto de Acesso, Salvador, v. 6, n. 2, 2012.

DESCARTES, R. **Discurso do método.** São Paulo: Martins Fontes, 1989.

DURANTE, D. G.; SANTOS, M. E. M. **Contribuições da iniciação científica na formação do secretário executivo:** Vivências no GESEB. In A pesquisa em Secretariado: cenários, perspectivas e desafios [DURANTE, Daniela G. (Org.)]. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2012.

GALLIANO, A. G. **O método científico:** teoria e prática. São Paulo: Harbra, 1986.

HUOT, R. **Métodos quantitativos para as ciências humanas** (tradução de Maria Luísa Figueiredo). Lisboa: Instituto Piaget, 2002.

KOBASHI, N. Y.; SANTOS, R. N. M. dos; CARVALHO, J. O. F. de. **Cartografia de dissertações e teses:** uma aplicação à área de ciência da informação. In *Anais*, 14. Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, Salvador, 2006.

LACERDA, A. L.; WEBER, C.; PORTO, M. P.; SILVA, R. A.; **A importância dos eventos científicos na formação acadêmica:** estudantes de biblioteconomia. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.13, n. 1, p.130-144, jan./jun., 2008.

NONATO JÚNIOR, R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo:** a função das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

PESSOA, A. **Fenassec:** Curso de Secretariado terá nomenclatura mantida pelo MEC. Revista Excelência, Ano 7, n. 24, Out, Nov, Dez. FENASSEC: Recife, 2009.

PINTO, A. V. **Ciência e existência.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1979.

POPPER, K. R. (1902). **Lógica das Ciências Sociais.** Tradução de Estevão de Rezende Martins. 2.ed. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1999.

SOUZA, E.C.P; GALINDO, A.G.; MARTINS, C.B.; **A Produção Acadêmico-Científica no Campo do Secretariado:** Mapeamento de Dissertações e Teses no Período de 1999 a 2013. Revista de Administração Geral. v.1, n.1, p. 154 - 173, 2015.

SPINAK, E. **Indicadores cienciométricos.** Ciência da Informação, v.27(2), 141-148, 1998.

VIANA, G.; PEREIRA, E. **Método indutivo.** Revista Científica. Faculdade Lourenço Filho – v.5, n.1, 2007. Disponível em: <<http://www.flf.edu.br/revista-flf.edu/volume05/v5mono5.pdf>> Acesso em: 22 abr. 2016.

GT8 – OUTROS TEMAS QUE INTERESSAM AO SECRETARIADO



DO ESCRIBA À SECRETÁRIA: REPRESENTAÇÕES DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO A PARTIR DE UMA PERSPECTIVA DE GÊNERO

Laís Gonçalves Natalino
UFSC, laisnatalino@hotmail.com

RESUMO: A profissão de secretariado tem sua historicidade marcada nas civilizações antigas (Egípcia, Mesopotâmica, Síria, Judaica, Cristã), por meio da figura dos escribas, homens que dominavam a escrita e que, junto ao governante, tinham grande prestígio social. Durante as Guerras Mundiais surge a demanda pela mão de obra feminina, neste momento as mulheres passam a atuar nas funções secretariais e, então, passam a surgir ideias inadequadas e estereotipadas sobre a profissão (SCHUMACHER; PORTELA; BORTH, 2013). Partindo da hipótese de que desde que a figura da mulher passa a exercer funções secretariais, diferentes práticas discursivas refletem elementos avaliadores que influenciam na formação da identidade dos(as) profissionais e reproduzem ideologias acerca da profissão, o presente trabalho tem por objetivo analisar três filmes que revelam assimetrias sociais e a construção de imagens negativas relacionadas à imagem da mulher secretária. Tal análise será fundamentada em algumas categorias de Análise Crítica do Discurso, concentrando-se, principalmente, nas proposições de Van Leeuwen acerca da avaliação e representação dos atores sociais..

PALAVRAS-CHAVE: Secretariado. Representações. Gênero. Análise do Discurso.

1 INTRODUÇÃO

A profissão de secretariado tem sua historicidade marcada nas civilizações antigas, com a figura dos escribas, homens que dominavam a escrita e que, junto ao governante, tinham grande prestígio social. Durante as Guerras Mundiais surge a demanda pela mão de obra feminina, neste momento as mulheres passam a atuar nas funções secretariais e, então, passam a surgir ideias inadequadas e estereotipadas sobre a profissão (SCHUMACHER; PORTELA; BORTH, 2013).

Os veículos de comunicação de massa acabam corroborando para a reprodução dessas ideias e estereótipos à medida que, sempre regulamentados por interesses econômicos e políticos e na tentativa de transmitir pontos de vista sobre a forma como o mundo funciona, como as pessoas se comportam ou como deveriam se comportar, acabam classificando pessoas e fazendo generalizações (MACHIN; VAN LEEUWEN, 2007:pages).

Com o advento da televisão e do cinema, foi possível que gerações construíssem visualmente o passado, o presente e o futuro, o que evidencia que o imaginário das pessoas sobre o mundo está sempre relacionado às imagens geradas por esses meios (HIWATASHI, 2012). As imagens em movimento caracterizam a narrativa cinematográfica, o que chamamos de “cinema”, e segundo Lopes (2006, p. 383) “[...] o cinema pode dizer o que outros discursos não dizem”. Hiwatashi (2012) menciona que o cinema proporciona que a audiência experimente emoções não vivenciadas com outros meios de comunicação. Tal interação se dá por meio de sistemas semióticos, os quais codificam significados sociais e expressam representações e posições ideológicas.



Partindo da hipótese de que desde que a figura da mulher passa a exercer funções secretariais diferentes práticas discursivas refletem elementos avaliadores que influenciam na formação da identidade dos(as) profissionais e reproduzem ideologias acerca da profissão, o presente trabalho tem por objetivo analisar os encartes e trechos de diálogos de três filmes (Uma secretária da morte, A assistente perfeita e A proposta) que revelam assimetrias sociais e a construção de imagens negativas relacionadas à imagem da mulher secretária.

Assim, o presente estudo tem foco na discussão e análise da profissão de secretariado nos filmes que compõem o corpus a partir da perspectiva de gênero, isto é, a partir da observação dos estereótipos reproduzidos na sociedade contemporânea, os quais se relacionam com a atuação feminina na profissão. A análise proposta estará fundamentada em algumas categorias da Análise Crítica do Discurso e da Gramática do Design Visual (VAN LEEUWEN, 1996; KRESS; VAN LEEUWEN, 2006), concentrando-se, principalmente, nas proposições acerca da avaliação e representação dos atores sociais. Essas perspectivas de análise foram adotadas, pois são pautadas na observação das escolhas semióticas (itens lexicais, gêneros, cores, imagens etc.) a fim de decodificar e, conseqüentemente, desnaturalizar os significados implícitos (CALDAS-COULTHARD, 1999).

As discussões aqui apresentadas fundamentam-se na análise dos encartes dos filmes (nos Anexos) e de trechos extraídos das legendas, ambos já traduzidos ao Português. Espera-se, com a presente proposta, trazer à tona elementos transgressivos que giram em torno das representações da mulher secretária, os quais estão invocados em valores morais dominantes (CALDAS-COULTHARD, 1999) e frequentemente são reproduzidos pelos meios de comunicação.

2 SECRETARIADO: HISTÓRICO E REPRESENTAÇÕES SOB A PERSPECTIVA DE GÊNERO

Schumacher, Portela e Borth (2013), ao fazerem uma reconstrução histórica acerca da origem do secretariado executivo, mencionam sua origem nas civilizações antigas (Egípcia, Mesopotâmica, Síria, Judaica, Cristã) por meio da figura dos escribas, homens que dominavam a escrita e faziam parte de uma elite econômica e intelectual venerada na época, representando um por cento da população. As funções dos escribas eram extremamente importantes, visto que eles atuavam diretamente com o principal governante, o faraó. Cabia ao escriba redigir decretos, anotar a saída e entrada de mercadorias, anotar o que acontecia nos campos, contar os grãos, registrar cheias do Nilo, calcular impostos, escrever contratos, atas judiciais, cartas e fazer todo tipo de registros necessários.

Segundo os mesmo autores, os escribas eram os únicos que sabiam ler e escrever, tal conhecimento estava reservado aos homens e, por sua relevância na sociedade da época, os escribas não pagavam impostos e exerciam autoridade equiparável à dos ministros dos faraós. Sua imagem era representada pelo deus Thot, divindade à qual era atribuída a revelação ao homem de quase todas as disciplinas intelectuais (a escrita, a aritmética, as ciências em geral e a magia).

Por volta do século IV a figura do escriba desaparece, principalmente devido à expansão do cristianismo, no entanto, na Idade Média, surge a figura dos monges copistas, homens



dedicados à reprodução das obras e manuscritos. Assim como os escribas, os monges copistas eram os mais instruídos da época (SCHUMACHER; PORTELA; BORTH, 2013).

Com a Revolução Comercial e com o Mercantilismo (1400-1700) tais atividades aparecem de forma muito discreta na história. Já com a Revolução Industrial (1760), a nova estrutura empresarial deu espaço às funções de assessoria administrativa, dando novamente destaque ao papel do profissional da área secretarial, neste período a função era exercida quase que exclusivamente por homens. Durante as Guerras Mundiais, com os homens em batalha, surge a demanda pela mão de obra feminina e então as mulheres passam a atuar nas funções secretariais.

Segundo Schumacher, Portela e Borth (2013, p. 38), nas décadas de 50 a 80 começam a surgir ideias estereotipadas sobre a profissão, “[...] quando, autodidata, envolvido em crises com empresários de fama, com relação à idoneidade profissional, [o profissional] é levado a julgamento leviano, privilegiando uma fidelidade incompreensível e irracional”.

Atualmente, como menciona Camargo (2013, p. 64) tem-se como base da profissão de secretariado o ato de servir, isto é, “[...] servir a um executivo ou a um grupo de executivos, servir no sentido de assessorar, otimizar e facilitar seu trabalho”. O ato de servir, por sua vez, todavia remete aos papéis sociais da mulher cristalizados ao longo da história, principalmente pelo cristianismo. Nesse sentido, o autor reconhece que há uma generalização, feita a partir de uma análise superficial, de que secretariar é uma atividade predominantemente feminina.

Em pesquisa realizada com base nos dados do Sinsesp (Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo), Camargo (2013) observou que, em 2011, os homens representavam menos de um por cento do total de profissionais cadastrados pelo sindicato. Segundo o autor, ainda que homens tenham capacitação e habilidades para atuar na profissão, marcas culturais, como traços machistas, dificultam a inserção no mercado de trabalho.

A partir deste pequeno retorno histórico à profissão de secretariado, faz-se necessário os seguintes questionamentos: Quais as possíveis razões para a significativa desvalorização à profissão e aos profissionais da área secretarial ao longo da história? O que tem motivado à construção de estereótipos negativos com relação a essa profissão?

Tem-se como hipótese que tais situações perpassam pela questão de gênero, visto que, enquanto exercida por homens, a profissão representou prestígio social e intelectual, mas à medida que mulheres passam a exercê-la, ela passa a ser vista de forma negativa e carregada de valorações negativas.

3 ANÁLISES E DISCUSSÕES

Considerando os materiais analisados, isto é, os encartes e trechos das legendas dos filmes, começarei as discussões a partir das sinopses extraídas de cada um dos encartes. No filme “Uma secretária da morte” encontrei a seguinte sinopse:

“Uma secretária ‘boa moça’ descobre que tem talento para assassinato ao mesmo tempo em que sobe a escada corporativa em sua empresa.”

Já no filme “A assistente perfeita” tem-se:



“Rachel Parsons (Josie Davis) é a assistente perfeita, mas, completamente apaixonada por seu chefe (Chris Potter), inicia uma perigosa obsessão: ser sua esposa e ter filhos. O problema é que ele já tem uma família. Mas será que isso realmente importa para Rachel? Um suspense no melhor estilo ‘Atração fatal’”.

Em “A proposta” observa-se a seguinte sinopse: “Sandra Bullock é uma chefe dominadora que, de repente, se vê em vias de ser deportada para o Canadá. É quando lhe surge a ideia de propor casamento ao seu assistente e assim conseguir um visto de permanência nos Estados Unidos.”

Já em um primeiro momento, é possível perceber que os profissionais de secretariado, em todas as histórias, estão sempre desejando uma promoção e estão insatisfeitos com sua posição atual (tanto na vida pessoal quanto na profissional), o que traz uma ideia de falta de realização. A relação chefe-secretário(a) sempre ultrapassa o limite profissional, envolvendo paixão, sexo, traição etc. e, além disso, a figura dos profissionais estão sempre associados a crimes ou práticas sociais reprováveis (morte, chantagem, crimes).

Ao olhar para a construção visual dos encartes a partir da Gramática do Design Visual (GDV) (KRESS; VAN LEEUWEN, 2006), observa-se que todas as composições têm orientação de código naturalístico, ou seja, direcionam para o senso comum de codificação, na tentativa de representar a realidade (realis).

Sob a perspectiva da GDV, os ângulos e enquadramentos podem codificar uma relação imaginária de maior ou menor distância social entre os participantes representados e a audiência. As composições dos encartes codificam relações de poder (ângulo alto), no filme “Uma secretária da morte”, distanciamento (característica do gênero suspense), no filme “A assistente perfeita”, e envolvimento (característica do gênero comédia) no filme “A proposta”. Percebe-se, então, que tais escolhas acompanham as necessidades e os interesses do contexto comunicativo em questão.

Kress e Van Leeuwen (2006) consideram as cores elementos extremamente importantes nas composições. Para os autores, a construção de sentido por meio da utilização das cores pode ocorrer por meio da associação – elas carregam um valor simbólico significativo no contexto sociocultural determinado – e da proveniência, que se refere aos questionamentos de onde a cor vem e onde já a vimos antes. As cores que prevalecem nos três encartes são: o vermelho, o preto e o branco, as quais, no contexto ocidental, codificam morte, medo, mistério e paixão.

Cabe destacar, também, como os atores estão representados nos encartes no que se refere ao modo de vestir, comportamento etc., visto que tais escolhas semióticas também comunicam significados específicos. Observou-se que todos os participantes representados vestem roupas sociais, homens de terno e gravata e mulheres com saia (modelo chamado popularmente chamado de saia-secretária) e salto alto.

Tais comportamentos e práticas são, conseqüentemente, reflexos de outros discursos que invocam normas sociais. Em Schumacher, Portela e Borth (2013, p. 153) é possível observar discursos procedimentais que orientam profissionais de secretariado quanto a comportamentos específicos. Segundo os autores “Todo mundo precisa conhecer no mínimo as regras elementares de convivência social”. Dentre essas “regras”, está a etiqueta profissional, que prevê, por exemplo, que sempre um homem deve ser apresentado a uma mulher, e não o contrário, uma



pessoa mais jovem deve ser apresentada a uma pessoa mais velha, não se deve utilizar bijuterias junto com joias, entre outros.

No que diz respeito ao modo de se vestir, Schumacher, Portela e Borth (2013, p. 157) dão orientações pra “vestir-se corretamente”, as quais estão em total concordância com os trajes observados nos filmes. Segundo as autoras, homens devem usar gravata com camisa de manga comprida, paletó, calça e sapatos combinando com cinto (preto ou marrom), enquanto mulheres devem estar com cabelos bem-penteados, com cores no natural, unhas sempre limpas, utilizando esmaltes claros (vermelho indicado apenas para noite), maquiagem suave, acessórios combinando com o conjunto da roupa, que pode variar entre saia, blusa, calça, vestido e blazer.

O que se percebe, então, é que na própria formação dos(as) profissionais de secretariado, fazem-se presentes inúmeras práticas discursivas que refletem na representação e na construção da identidade dos(as) profissionais. Tais discursos servem, dessa forma, como controle social e, por si só, já demonstra assimetrias entre homens e mulheres nas representações.

Continuando a tratar da representação do o comportamento dos personagens nos encartes, observou-se que no encarte do filme “A proposta” a chefe é representada de joelhos, o que remete a duas diferentes relações de poder, o casamento e a mulher no ambiente de trabalho. Não se sabe ao certo a origem da tradição dos pedidos de casamento serem feitos de joelhos, mas, possivelmente, está na Igreja Católica, nos tempos de cavalaria e/ou nos tempos de guerra, em que o exército vencido ajoelha-se em sinal de rendição. Tal ato codifica, então, rendição, honra, respeito e submissão.

Segundo Pereira (2006, p.98), “No contexto do trabalho, a discussão sobre as representações de identidades femininas na posição de autoridade está relacionada às expectativas sobre gênero”, visto que a figura masculina, todavia é associada à questão de autoridade. No filme “A proposta”, apesar de a chefe ser representada como muito autoritária, é ela quem adota o gesto simbólico de submissão.

Ao me voltar aos elementos centrais da composição dos encartes, percebo: sangue sujando a roupa da personagem de “Uma secretária da morte”, a faca nas mãos da “assistente perfeita” e a aliança nas mãos da chefe de “A proposta”. Esses elementos têm significados associados à morte, à violência, ao casamento e/ou ao amor, respectivamente. Assim, entende-se que os personagens, representados por figuras femininas, são detentoras e/ou responsáveis por tais elementos que compõem o enredo.

3.1 A questão da nomeação

Fazendo uma breve análise sobre o secretariado na esfera pública, percebemos que, dos 68 Secretários de Estado que os EUA já tiveram em seu governo desde 1790, apenas três foram mulheres (Madeleine Albright, em 1997; Condoleezza Rice, em 2005; e Hillary Clinton, em 2009). Se olharmos para o contexto brasileiro, o estado de São Paulo, por exemplo, em 2015, teve apenas duas mulheres Secretárias de Estado, na gestão dos Direitos da Pessoa com Deficiência e do Meio Ambiente.

As palavras têm história e elas são adaptadas ao contexto histórico e social de uso, ganhando diferentes sentidos e significados. A entrada de mulheres em profissões tipicamente masculinas é considerada com um sucesso para o movimento feminista, no entanto, quando a



mulher passa a exercer funções secretariais e há a flexão de gênero para “secretária” surgem transgressões e implicações que levam o termo a um desqualificador.

Ao observar as falas das personagens, observou-se que há uma dicotomia entre os termos que caracterizam a profissão de secretariado e, portanto, a forma como são nomeados em discurso. A seguir percebemos alguns trechos em que essa problemática aparece:

*Esta sou eu, Sarah Jane Mckinney, **Assistente Administrativa** na Judge Pharmaceuticals. Certo, eu era uma **secretária**.*

*Rachel você deve ser a **secretária**. - Na verdade, eu sou sua **assistente executiva**.*

*Ileana, ela é minha **assistente**, Rachel.*

*Ele não é seu **secretário**? **Assistente**. **Assistente executivo**. **Secretário**.*

Percebe-se que há certa rejeição por parte dos(as) profissionais em se autoneomarem como secretários(as) ou aceitarem tal nomeação. D’Elia e Amorim (2013, p. 32) discutem essa questão em um artigo intitulado “Polêmica do nome: secretário, assessor, assistente”. Para as autoras, a construção de estereótipos e imagens negativas relacionadas à visibilidade atual da profissão justificam “A defesa de um nome ‘novo’, dissociado desse histórico, justifica para muitos o uso das nomenclaturas: assistente, assessor e outros similares.”

As autoras colocam também que os profissionais que, normalmente, rejeitam o nome “secretária” ou “secretário” não tem formação específica na área, o que vai ao encontro do que observamos nos filmes analisados. Outro ponto a considerar e que também é colocado por D’Elia e Amorim (2013) é que as nomenclaturas utilizadas nos Estados Unidos da América e em alguns países da Europa e Ásia são “assistente” e “assessor”, visto que diferentemente do Brasil, outros países não possuem formação acadêmica específica na área e a capacitação dos profissionais está mais voltada a cursos técnicos, de atualização e reciclagem.

Essa situação é bem diferente quando tratamos do secretariado na esfera pública¹, mais especificamente quando nos referimos aos(as) secretários(as) de Estado, que são responsáveis auxiliar na gestão do Estado. A figura dos(as) Secretários(as) de Estado também deriva das antigas funções de secretariado com um ser soberano, funcionário ou conselheiro de confiança daquele ao qual eram atribuídas funções de alta responsabilidade.

Apesar de a assistência e a assessoria serem atividades implícitas do secretariado seja na esfera pública quanto na esfera organizacional e de a etimologia da palavra “secretário” ser advinda das mesmas raízes, do latim medieval “*secretarius*”, por sua vez derivado de “*secretum*” (segredo do grego), percebemos que as imagens inadequadas e negação do nome “secretário(a)” perpassam apenas na esfera organizacional, ou seja, os Secretários(as) de Estado não recusam tal nomeação nos discursos, ao contrário disso, trata-se de uma nomeação de prestígio.

Mantendo o olhar nos trechos retirados das legendas dos filmes, é possível perceber a presença de discursos cristalizados relacionados a sexo e que refletem total desrespeito com a profissão e com os(as) profissionais de secretariado:

¹ Quando abordo o secretariado em esfera pública não estou me referindo aos profissionais concursados, atuantes em instituições do governo, e sim, àqueles que atuam na gestão do Estado junto aos Governantes, isto é, os(as) Secretários(as) de Estado.



*Você é a minha secretária. Eu sempre transo com a minha secretária.
Mas não será a primeira vez que um de nós se apaixonou por secretárias.*

Nesse mesmo sentido, percebe-se a linguagem refletindo e enfatizando ideologias discriminatórias (CALDAS-COULTHARD, 2007) com relação à mulher secretária, a partir do uso de adjetivos como “princesa do RP”, “queridinha”, “loira gostosa tentando subir na vida”, “gatinha”. O uso de adjetivos também marca a representação da mulher chefe nos discursos, como “bruxa”, “cobra venenosa”, “monstro”, “mulher-dragão”, “terrorista”, o que se contrapõe aos adjetivos que representam os homens de modo geral (“homenzarrão policial”, “máquina de assédio sexual”, “garotão safado”, “machão”).

Segundo Pereira (2006), esses estereótipos negativos, associados às mulheres no poder, têm origem na cultura americana. Para o autor:

Nos locais de trabalho, as questões sobre linguagem e gênero se acentuam por tais contextos envolverem diferenciações de *status* e poder inerentes às relações de hierarquia nas organizações empresariais. Gênero, nesses contextos, se confunde com *status* e poder porque as diferenças entre os estilos feminino e masculino restringem como o homem e a mulher são percebidos e como *status* e poder são realizados (PEREIRA, 2006, p. 94).

Assim, os personagens são representados como atores sociais e são incluídos nos discursos a partir da categorização por função e avaliação física. As escolhas lexicais são bastante significativas, revelando categorizações com avaliações negativas e identidades baseadas nas relações de sexo e amor. As mulheres são sempre identificadas por seus atrativos físicos, e a sexualidade é colocada como essencial para acesso à realidade e à verdade (CALDAS-COULTHARD, 1999).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao refletir acerca da origem e evolução histórica da profissão de secretariado, fica evidente que quando a mulher passa a exercer funções secretariais surgem transgressões significativas que giram em torno de representações de profissionais da área. A violência simbólica está, quase sempre, nas representações (linguísticas e visuais) da mulher secretária a partir de atrativos sexuais, sensualidade e relacionamentos. É nesse espaço que podemos observar as representações acerca da profissão a partir de uma perspectiva de gênero.

A partir da análise dos encartes e de alguns trechos das legendas dos filmes, foi possível perceber que a insatisfação pessoal e profissional e a ambição aparecem como elementos justificadores para atitudes criminosas ou práticas sociais reprováveis baseadas nas relações de sexo e amor. Tais concepções negativas invocam valores morais dominantes os quais são, frequentemente, reproduzidos pelos meios de comunicação. Tais valores, invocados nos filmes, trazem à tona as representações acerca da profissão e dos(as) profissionais.

Tais representações dialogam com demais práticas sociais reproduzidas em notícias, redes sociais, novelas etc., todas as quais não condizem com as reais funções do profissional de secretariado e contribuem na reprodução de imagens estereotipadas e na formação da identidade dos(das) profissionais. Nesse sentido, faz-se cada vez mais necessária uma visão reflexiva acerca



dessas representações, principalmente por parte dos profissionais e estudantes de secretariado, tendo em vista que são as principais “vítimas” de tais transgressões.

REFERÊNCIAS

CALDAS-COULTHARD, C. R. Caro colega: exclusão linguística e invisibilidade. **Discurso & Sociedad**, vol. 1, n. 2, p. 230-246, 2007.

CALDAS-COULTHARD, C. R. O picante sabor do proibido: narrativas pessoais e transgressão. **Discurso & Sociedad**, v. 1, n. 3, p. 11-30, 1999.

CAMARGO, F. O homem e o secretariado. In: D’ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Coord.). **Excelência no secretariado**: a importância da profissão nos processos decisórios. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013.

D’ELIA, B.; AMORIM, M. A polêmica do nome: Secretário, assessor, assistente. In: D’ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Coord.). **Excelência no secretariado**: a importância da profissão nos processos decisórios. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013.

HIWATASHI, E. **Uma breve história dos meios e das carreiras da comunicação**. São Leopoldo: Ed. Unisinos, 2012.

KRESS, G. R. Van Leeuwen, T. **Reading images**: the grammar of visual design. 2 ed. London & New York: Routledge 2006.

LOPES, D. Cinema e gênero. In: MASCARELLO, F. **História do cinema**. (Org.). Campinas: Papirus, 2006. (Coleção Campo Imagético)

Machin, D.; Van Leeuwen, T. **Global media discourse**: a critical introduction. London and New York: Routledge, 2007.

PENAFRIA, M. Análise de Filmes - conceitos e metodologia(s). Anais... VI Congresso SOPCOM, Abril de 2009. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/bocc-penafria-analise.pdf>>. Acesso em: 1 nov. 2015.

PEREIRA, M. G. D. Estratégias de manutenção do poder de uma ex-chefe em uma reunião empresarial: indiretividade e diretividade em atos de comando. In: HEBERLE, V.; OSTERMANN, A. C.; FIGUEIREDO, D. C (Orgs.). **Linguagem e gênero no trabalho, na mídia e em outros contextos**. Florianópolis: Editora da UFSC, 2006.

SCHUMACHER, A. J.; PORTELA, K. C. A.; BORTH, M. R. **Ferramentas do secretário Executivo**. 2. ed. Cuiabá: Dos autores, 2013.

VAN LEEUWEN, T. The representation of social actors. In: CALDAS-COULTHARD, C.R.; COULTHARD, M. (Eds.) **Texts and Practices: Readings in Critical Discourse Analysis**. Routledge, 1996. pp. 32/70.

ANEXOS

ANEXO A – Encartes do filme “Uma secretária da morte”



ANEXO B – Encarte do filme “A assistente perfeita”





Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



ANEXO C – Encarte do filme “A proposta”
SANDRA BULLOCK RYAN REYNOLDS





Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



A EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA: PERCEPÇÕES DOS ACADÊMICOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UPF

Caroline de Fátima Matiello Vaz
UPF, carol_matiello@hotmail.com
Ivânia Regina de Oliveira
UPF, ivanar.oliveira@gmail.com
Josete Alzira Passamani Stocco
UPF, josete@upf.br

RESUMO: o presente estudo tem como objetivo apresentar as contribuições do projeto Super'Ação: Secretariado vai à escola, realizado pelo curso de Secretariado Executivo da Universidade de Passo Fundo, sob a perspectiva dos acadêmicos. O referido projeto, criado no ano de 2010, integra acadêmicos, professores e comunidade, por meio de palestras realizadas com os alunos das escolas da rede pública da cidade de Passo Fundo, tratando de temas inerentes à formação do aluno do ensino médio, no que se refere à sua preparação para o mercado de trabalho. Este estudo desenvolveu-se por meio de uma pesquisa exploratória e descritiva, aplicada com o uso de questionário, tendo como sujeitos, os acadêmicos do curso de Secretariado Executivo, participantes do projeto no ano de 2014, totalizando 10 respondentes. Observou-se a partir dos resultados que a experiência de extensão universitária é positiva, contribuindo para o aprendizado dos acadêmicos e colaborando para o desenvolvimento de habilidades, como as de comunicação e expressividade e, de comportamentos como comprometimento e relacionamento interpessoal.

PALAVRAS-CHAVE: Extensão. Universidade. Secretariado.

1 INTRODUÇÃO

A universidade, enquanto *lôcus* de formação de cidadãos necessita direcionar suas atividades para os três eixos principais de sua atuação, ou seja, o ensino, a pesquisa e a extensão. Sendo a extensão uma maneira de aproximar a academia da comunidade, os cursos e áreas do conhecimento têm realizado inúmeros projetos, visando essa integração.

A extensão universitária promove uma interação entre o meio acadêmico e a sociedade, constituindo-se como um importante instrumento de democratização do conhecimento. As atividades de extensão universitária somam-se às práticas curriculares, aproximando a formação da atuação profissional, por meio de interações acadêmicas e comunitárias, fortalecendo os propósitos de formar cidadãos reflexivos, éticos e humanos. Nesse sentido, Serrano (2001, p. 24), destaca que a relação entre o ensino e a extensão supõe transformações no processo pedagógico, pois professores e alunos constituem-se como sujeitos do ato de ensinar e aprender, levando à socialização do saber acadêmico.

Nessa perspectiva, o curso de Secretariado Executivo da Universidade de Passo Fundo, realiza desde o ano de 2010 o projeto de extensão Super'Ação: Secretariado vai à Escola, proposto por professores do referido curso. O projeto marcou um novo vínculo entre docentes,



acadêmicos e a comunidade, tendo como público-alvo alunos, professores e gestores das escolas de ensino médio da rede pública, na cidade de Passo Fundo.

As atividades referentes ao projeto Super'Ação são desenvolvidas pelos acadêmicos de Secretariado Executivo, acompanhados dos professores extensionistas, sendo que anualmente são atendidas mais de dez escolas e um número aproximado de trezentos alunos participantes.

É de fundamental importância a avaliação da sociedade sobre o papel da universidade, bem como a análise do impacto da ação extensionista na transformação do projeto, da pesquisa e da própria universidade (SERRANO, 2001, p. 24).

Nesse contexto, o presente estudo tem como objetivo geral apresentar as contribuições do projeto Super'Ação: Secretariado vai à escola, sob a perspectiva dos acadêmicos que atuam no referido projeto. Como objetivos específicos, têm-se: a) identificar o perfil dos acadêmicos atuantes no projeto; b) visualizar o que estimula a participação no projeto e como isso contribui para a formação acadêmica; e c) verificar os obstáculos e oportunidades encontrados pelos acadêmicos durante sua participação no projeto de extensão.

Assim, o problema de pesquisa deste estudo visa identificar: Quais as efetivas contribuições que o projeto Super'Ação proporciona aos acadêmicos de Secretariado Executivo da UPF e como os mesmos percebem isto? Essa investigação é de extrema relevância, pois, auxilia a identificar se os objetivos do projeto estão sendo cumpridos em sua totalidade, especialmente no que tange à formação extensionista dos acadêmicos. Além disso, a presente investigação abre as portas para que os próprios acadêmicos autoavaliem-se e percebam a importância das atividades de extensão em sua formação. Todos esses quesitos auxiliam também na proposição de melhorias para o projeto.

Nesse sentido, este estudo apresenta inicialmente a inserção e a importância da extensão na formação universitária. Na sequência são trazidos os objetivos do projeto Super'Ação: Secretariado vai à escola, bem como, a descrição das atividades que são realizadas no âmbito do projeto. Após são relatados os procedimentos metodológicos deste trabalho e, em seguida, são apresentados os dados obtidos com a pesquisa, relacionando-os aos objetivos do estudo. Por fim, são expostas as considerações finais e referências.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A Extensão Universitária na Formação Acadêmica

A extensão como elemento de formação universitária passou a ter importância no aprendizado acadêmico a partir da Constituição Brasileira de 1988, Artigo 207, quando formulou o preceito de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão e, também, através da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, Lei nº 9.394/96, Artigo 43, parágrafo VII – “promover a extensão, aberta à participação da população, visando à difusão das conquistas e benefícios resultantes da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica geradas na instituição”. Dessa forma, a Educação Superior tem, entre outras finalidades, a integração com a comunidade da qual faz parte através da realização de ações que instiguem o conhecimento dos problemas que a circundam e que, juntamente com a comunidade, estabeleçam formas de resolução desses problemas, instituindo uma relação de reciprocidade e o fazer extensão, propriamente dito.



Embasados nas referências legais, podemos entender a extensão universitária como disseminadora do conhecimento produzido no ambiente acadêmico, com a possibilidade de articulação com a sociedade, favorecendo sobremaneira a permuta de conhecimentos e experiências. A discussão do papel extensionista da universidade, ocorre pela reflexão do papel desta acerca da difusão e geração de conhecimentos, conforme corroboram Arroyo e Rocha (2010, p. 137) “por um lado, a missão e razão de existência das universidades estão em produzir e difundir o conhecimento, com objetivos mais ambiciosos do que os propostos para os níveis fundamental e médio”.

Nessa perspectiva, a organização dos currículos deve apresentar disciplinas que contemplem as questões políticas e sociais que permeiam esta reflexão e a extensão deve estar entrelaçada com a formação integral do futuro profissional, sendo imprescindível sua interação com a sociedade, para situá-lo historicamente, identificá-lo culturalmente e referenciar a sua formação técnica à realidade.

A extensão universitária perpassa pela formação integral do acadêmico sendo uma via de mão-dupla, entre a comunidade acadêmica e a sociedade, pois ambos terão a oportunidade da troca de experiências e conhecimentos, e com certeza outros conhecimentos surgirão, visto que ao retornar à universidade, docentes e discentes trarão um aprendizado que, submetido à reflexão teórica, será acrescido àquele conhecimento inicial. Ainda sobre a importância da extensão na universidade, Severino (2007, p. 31) reforça que: “A extensão universitária se torna exigência intrínseca do ensino superior em decorrência dos compromissos do conhecimento e da educação com a sociedade, uma vez que tais processos só se legitimam, inclusive adquirindo sua chancela ética, se expressarem envolvimento com os interesses objetivos da população como um todo”.

A Universidade de Passo Fundo tem como missão “Produzir e difundir conhecimentos que promovam a melhoria da qualidade de vida e formar cidadãos competentes, com postura crítica, ética e humanista, preparados para atuar como agentes transformadores” (UPF, 2014). Dessa forma, cumprindo com a sua missão, a UPF “entende a extensão universitária como parte inerente ao fazer acadêmico buscando uma aproximação com a realidade social” (UPF, 2014). As ações extensionistas da instituição são desenvolvidas através da Divisão de Extensão que orienta seus professores extensionistas na organização e realização de projetos de extensão, que visam à participação de alunos e professores em atividades educativas, sociais e culturais junto às comunidades e, entre eles está o Projeto Super’ação: Secretariado vai à Escola.

2.2 O projeto Super’Ação: Secretariado vai à Escola

O curso de Secretariado Executivo da Universidade de Passo Fundo engajado com as políticas extensionistas da instituição, vislumbrou a importância das ações extensionistas para a formação de seus alunos. Nesse sentido, a extensão foi inserida em seu projeto pedagógico e passou a fazer parte das ações do curso para sua consolidação.

Em 2010, iniciaram os estudos acerca das atividades de extensão que poderiam ser oferecidas para a comunidade e como envolver os alunos nestas ações. Dentre os estudos realizados destaca-se, para este trabalho, uma das sete dimensões da extensão propostas por Calderón, Pessanha e Soares (2007, p. 35), que trata-se da dimensão acadêmica, a qual “[...] rompe os muros da sala de aula e dos laboratórios de pesquisa para se tornar ação sistemática



geradora de conhecimentos e da vivência cidadã”. Com essa premissa, elencaram-se alguns benefícios para motivar e chamar a atenção dos acadêmicos, dentre eles, o de colocar em prática os conhecimentos recebidos em sala de aula. Nesse sentido, foi proposta a ação de organizar oficinas para alunos do ensino médio de escolas públicas, da cidade de Passo Fundo-RS, com o tema: preparação para o mercado de trabalho.

O tema mercado de trabalho, embora conhecido no senso comum, é fonte de sentimentos de receio e aflição de muitos jovens, tanto alunos de ensino médio, quanto acadêmicos. A proposição de projetos que ampliem discussões e contribuam com a preparação desses jovens é pertinente à extensão universitária. Neste sentido, Serrano (2001, p. 25), destaca que “[...] a extensão deve ser realizada considerando o compromisso social da universidade enquanto instituição pública empenhada no equacionamento das questões que afligem uma determinada população”.

Dessa forma, o projeto Super’Ação: Secretariado vai à escola, foi idealizado no sentido de propor uma super ação aos acadêmicos do curso, intencionando contribuir com a comunidade na superação da ausência de informações sobre o mercado de trabalho, e ao mesmo tempo desenvolver no acadêmico a superação de suas deficiências, uma vez que, colocar em prática os conhecimentos adquiridos não é tarefa fácil, mas é a experiência que possibilita a produção do conhecimento e abre possibilidade de se criarem outros finais ou se iniciarem outros processos.

É imprescindível haver comprometimento com a transformação da sociedade, mesmo que essa participação seja pequena. Conforme Dutra (2001, p. 27), “a agregação de valor dos indivíduos é, portanto, sua contribuição efetiva ao patrimônio de conhecimentos da organização, o que lhe permite manter suas vantagens competitivas ao longo do tempo”.

A cidade de Passo Fundo, de acordo com pesquisa no site da 7ª Coordenadoria Regional da Educação, conta com 38 escolas estaduais, o que denota uma demanda importante para a aplicação do projeto. O projeto tem a intenção de associar-se à comunidade escolar oferecendo alternativas no sentido da melhoria da qualidade educacional, social e cultural, pois sabe-se que a preparação para o mercado de trabalho não faz parte dos currículos mínimos do ensino médio.

O projeto Super’Ação: Secretariado vai à Escola visa incentivar o aluno a continuar seus estudos e a fornecer ferramentas para que possa ingressar no mercado de trabalho com maior facilidade. Dessa forma, contribui-se para que essa realidade seja modificada e que o aluno tenha perspectivas de melhores condições de vida, igualdade e justiça.

O processo de recrutamento e seleção pelo qual os trabalhadores se submetem ao ingressarem no mercado de trabalho, muitas vezes é desconhecido e, por isso, gera angústia, receio e incerteza, sentimentos que não contribuem para uma boa colocação laboral. Como todo e qualquer processo seletivo, este, que é voltado para o trabalho, também exige preparação. Assim sendo, apresentar aos alunos as etapas pelas quais passarão e que aspectos deverão dar ênfase durante um processo seletivo, que cuidados deverão ter e como deverão estruturar seus currículos, entre outras coisas, lhes permitirá melhores condições e melhores oportunidades.

A partir disso, os estudantes de Secretariado oportunizam aos estudantes secundaristas a possibilidade de adquirir novos conhecimentos, conviver com acadêmicos e professores universitários, visualizando, assim, novas perspectivas para o seu futuro profissional. Além disso, a interação entre todos os atores deste projeto visa despertar nos jovens a importância de organizarem e projetarem suas carreiras. É importante mostrar que o êxito profissional não



acontece por acaso, e sim pela competência de cada um, bem como pela capacidade de estabelecer objetivos e de promover a sua realização. De acordo com Dutra (2001, p. 31) “os mais competentes, em geral, são chamados a encarar novos desafios e, na medida em que correspondem de maneira positiva, recebem desafios ainda maiores”. Com a palestra, que é a atividade realizada concretamente pelos acadêmicos na escola, esta ideia fica bem nítida para os estudantes, fazendo com que eles busquem se aprimorar cada vez mais na sua vida profissional. Também, durante a apresentação é feita a abordagem sobre a importância da escolha profissional, onde é discutido qual caminho o estudante quer seguir, qual faculdade pretende cursar e quais são suas perspectivas em relação ao futuro profissional.

Os objetivos gerais do projeto visam constituir uma ação social para a comunidade escolar da cidade de Passo Fundo, contribuindo com a formação do aluno do ensino médio, no que tange a sua entrada e permanência no mercado de trabalho, além de prestar serviços e assistência às comunidades escolares, atendendo suas necessidades, respeitando seus valores sociais, econômicos e culturais.

Já os objetivos específicos visam incentivar os acadêmicos do curso na participação de projetos sociais, transmitir para os alunos do ensino médio informações necessárias para o ingresso no mercado de trabalho, promover integração das escolas estaduais com a Universidade de Passo Fundo. Além disso, propõe-se também estimular, assessorar e aprimorar habilidades inerentes à formação profissional, elevar a autoestima dos estudantes da comunidade escolar e incentivar a continuidade da formação dos estudantes da rede pública de ensino.

O projeto tem um caráter primordial de trabalhar com o social, cultural, intelectual e emocional dos estudantes, dentro dos princípios respeitados pela comunidade na qual se trabalha. Assim, o projeto se desenvolve através de reuniões semanais entre acadêmicos e professores para a definição do cronograma, organização das palestras e demais atividades pertinentes a realização da proposta.

A execução das atividades nas escolas acontece na forma de palestras, assim, cada escola participante recebe uma visita por ano – com duração de duas horas. O contato com as escolas é realizado pelos professores e discentes, através de visitas para a apresentação da proposta. No momento das visitas, de acordo com a disponibilidade das escolas, o cronograma de execução é organizado.

Os temas abordados nas palestras são: Que profissional eu quero ser? – onde o objetivo é situar o estudante no mundo do trabalho, demonstrando aspectos relevantes para a sua inserção nesse mercado e motivando-o para a constante busca de aperfeiçoamento pessoal e profissional, além de demonstrar o quanto é importante a continuação dos estudos. O currículo é parte fundamental para encarar as vagas de empregos. É apresentado aos estudantes o modelo de currículo ideal, e também é tratado o tema de como preparar-se para a entrevista de emprego. Com o objetivo de finalizar a execução da proposta, são abordadas as três competências fundamentais aos profissionais em qualquer área de atuação para manter-se no mercado de trabalho: comunicação, criatividade e trabalho em equipe.

Seguindo esse raciocínio, Dutra (2001, p. 28) afirma que “o indivíduo é avaliado e analisado para efeitos de admissão, demissão, promoção, aumento salarial etc., levando-se em consideração sua capacidade de entregar-se à empresa”. Isto comprova que os temas abordados



nas palestras são extremamente indispensáveis para o cotidiano na empresa de cada um dos participantes.

No término da palestra, cada estudante recebe uma ficha de avaliação, onde ele pode expor suas opiniões, críticas e sugestões ao projeto desenvolvido. Esta é uma etapa muito importante do projeto, pois é nela que os acadêmicos verificam o que deve ser aprimorado para uma próxima palestra e, em específico neste trabalho, será o instrumento utilizado como referência para avaliar as contribuições do projeto em algumas das escolas visitadas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa, de natureza qualitativa, classifica-se como exploratória e descritiva. Conforme Gil (2002, p. 42) as pesquisas exploratórias e descritivas são habitualmente utilizadas pelos pesquisadores sociais, preocupados com a atuação prática, assumindo, geralmente, a forma de levantamento.

Quanto ao delineamento, trata-se de uma pesquisa bibliográfica e de levantamento visto que, nos primeiros tópicos apresentados, são relacionadas bibliografias que tratam da extensão universitária, relacionando-as com as atividades desenvolvidas no projeto Super'Ação. O levantamento justifica-se pelo fato de saber, em termos percentuais, as contribuições do projeto para os acadêmicos extensionistas.

O instrumento de coleta utilizado foi o questionário, composto de nove questões, sendo uma discursiva e oito objetivas. As questões de nº 1 e 4 referem-se ao perfil do aluno extensionista. Por sua vez, as questões nº 2 e 3 indagam sobre a divulgação, ou seja, de que forma os acadêmicos souberam do projeto e o que os estimulou a participar. Já as questões nº 5, 6 e 7 investigam sobre o aprendizado e comportamento. A questão nº 8 trata-se de autoavaliação e a questão nº 9 comentários e sugestões para o aprimoramento do projeto e da participação acadêmica.

Os questionários foram aplicados no mês de março de 2015, tendo como respondentes os acadêmicos que participaram do projeto no ano de 2014, totalizando 10 acadêmicos/extensionistas participantes do projeto. Após a coleta, os dados foram tabulados e serão apresentados e discutidos a seguir.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A concepção de qualquer projeto de extensão universitária visa disseminar o conhecimento produzido no ambiente acadêmico, tendo como atores do processo ensino, extensão e sociedade, professores, acadêmicos e as pessoas da comunidade que interagem compartilhando conhecimentos e experiências.

Envolver acadêmicos nas atividades é fundamental para que possamos realizar a extensão universitária. Ao sair da sala de aula para interação com a comunidade, as vivências da extensão possibilitam que os sujeitos vivam novas experiências, adquiram e troquem conhecimentos. Após um ciclo do projeto, pretende-se documentar as contribuições da atividade de extensão percebidas pelos acadêmicos participantes do projeto Super'Ação: Secretariado vai à escola.



As percepções dos acadêmicos de Secretariado são relevantes à medida que as respostas retroalimentam para uma análise do que foi proposto ao idealizar o projeto para complemento da formação acadêmica e profissional, bem como para a projeção de novas ações e ajustes. Desse modo, como mencionado anteriormente, as questões de nº 1 e 4 referem-se às informações sobre o perfil dos acadêmicos extensionistas.

4.1 Perfil do extensionista

A primeira questão investigou em qual período cronológico do curso o extensionista participou do projeto. O tempo de formação do curso de Secretariado, na instituição, é de sete semestres, com aulas diárias no turno da noite.

As respostas obtidas apontam que 90% dos extensionistas de 2014 cursavam entre o terceiro e quinto semestre. As respostas apresentaram os seguintes percentuais: 10% no segundo semestre, 40% no terceiro semestre, 20% no quarto semestre e 30% no quinto semestre. No ano de 2014 não houve a participação de acadêmicos de I, VI e VII semestre.

4.2 Conhecimento sobre o projeto e estímulo

No que tange à segunda questão, quanto à divulgação do projeto, os respondentes souberam do projeto pelo contato com o corpo docente, sendo 50% por divulgação da coordenação e outros 50% por professores do curso de Secretariado Executivo. Interessante observar que, embora a informação tenha circulado entre estudantes e representantes de turma, e com apoio dos meios de divulgação como página do curso e Secretaria Júnior, os extensionistas de 2014 validam o contato presencial com professores do curso.

A terceira questão buscou retorno sobre o que estimula os acadêmicos a participarem do projeto. Dentre as opções de resposta e as respostas obtidas, 10% responderam que o estímulo foi “para fazer algo que beneficiasse a outras pessoas”. O segundo percentual de respondentes, ou, 40%, destacaram que o estímulo de participação foi “para adquirir experiência acadêmica”. E, 50% responderam que o estímulo foi o de “envolver-se com o curso”.

Cruzando as respostas da questão dois que destaca a importância da divulgação por parte dos professores, e as respostas desta questão, não há indícios de relação de estímulo percebida pela forma de divulgação e sim, pelo interesse em envolver-se com o curso. Isso leva a reflexão sobre a importância do diálogo e da confiança depositada nos docentes de Secretariado Executivo, fazendo com que eles se envolvam com o curso em busca de aprendizado e experiência acadêmica.

A questão quatro buscou observar o envolvimento dos acadêmicos em atividades paralelas a atividade de extensionista, como estágio ou contrato de trabalho. Observou-se que 90% dos participantes encontravam-se em atividade, destes, 20% em situação de estágio remunerado e 70% empregados. Em atividade sem vínculo estavam 10% dos respondentes. Independente da característica do vínculo, e apesar de estarem comprometidos com outras atividades, os extensionistas de 2014 demonstram o interesse pela atividade de extensão e programaram-se para dedicar algumas horas de suas jornadas para o projeto, motivados pela oportunidade de adquirir experiência acadêmica e de envolver-se com o curso.

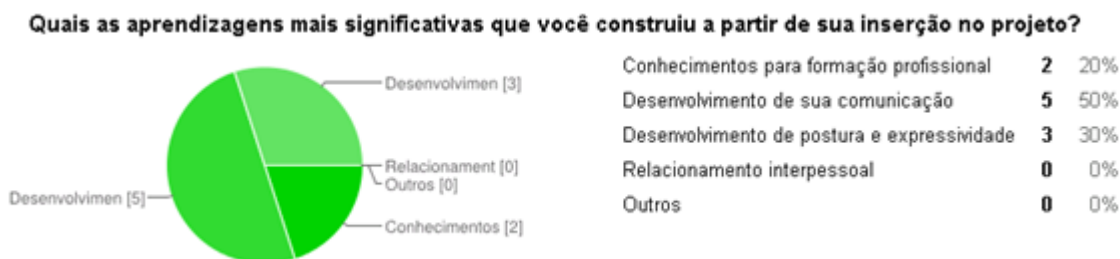
Cabe, portanto, a reflexão do quão importante é o papel do professor ao estimular e inquietar os alunos a viverem as mais diversas possibilidades do ambiente universitário.

4.3 Contribuições para a formação acadêmica

As questões nº 5, 6 e 7, apresentadas respectivamente nas figuras 1, 2 e 3, investigaram sobre o aprendizado e comportamento, sob a percepção dos respondentes quanto à aprendizagem, obstáculos e oportunidades encontradas.

A figura 1 ilustra como os acadêmicos de Secretariado percebem as contribuições de sua participação no projeto, no que tange ao desenvolvimento de competências e habilidades. Dentre as opções, 50% dos extensionistas indicam que a aprendizagem mais significativa é o desenvolvimento da habilidade de comunicação. Outros 30% referem ao desenvolvimento da postura e expressividade e 20% representam os conhecimentos para a formação profissional.

Figura 1: Aprendizagens significativas do projeto

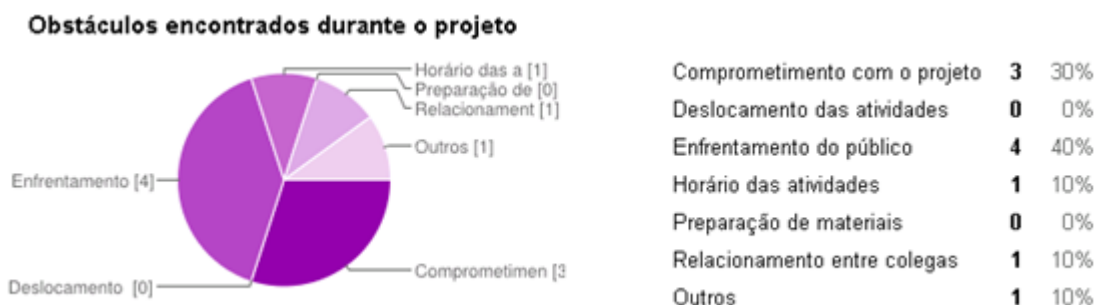


Fonte: A pesquisa (2015).

As opções “relacionamento interpessoal e outros” apresentaram percentual de 0%. Apesar deste percentual, 80% dos respondentes sinaliza como significativo o desenvolvimento da comunicação e da expressividade e ao perceberem o desenvolvimento dessas habilidades, estão contribuindo para o desenvolvimento da habilidade de relacionamento interpessoal. O retorno que esta questão apresenta é bastante significativo, pois a contribuição percebida como aprendizagem significativa das habilidades de comunicação e expressividade, somadas à postura, demonstra que a experiência de extensão colabora muito para a transformação dos acadêmicos.

Quanto aos obstáculos ou dificuldades encontrados durante a experiência no projeto de extensão, a figura 2 divide as percepções dos acadêmicos. O enfrentamento do público foi o fator que apresentou o maior percentual, ou seja, para 40% dos acadêmicos este é o desafio. Para 30% dos acadêmicos, o comprometimento com o projeto e as atividades são obstáculos, seguidos de 10% quanto ao horário das atividades.

Figura 2: Obstáculos encontrados durante o projeto

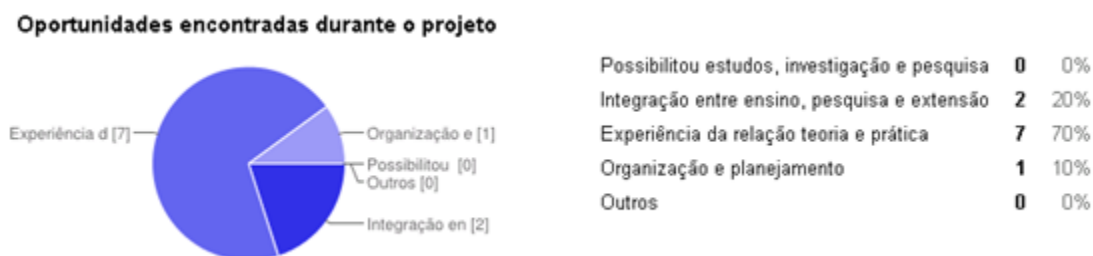


Fonte: A pesquisa (2015).

As opções de “relacionamento com colegas e outros”, tiveram os percentuais de 10% cada. As opções “deslocamento e preparação de materiais” apresentaram percentual de 0%. Analisando os retornos sobre o que percebem como obstáculo, os acadêmicos sinalizam a dificuldade de enfrentamento do público. Sabe-se que esse é um obstáculo para muitos profissionais, mas acredita-se que o enfrentamento deste obstáculo é fator condicionante para o desenvolvimento das habilidades de comunicação e expressividade, o que leva a concluir que este obstáculo é uma oportunidade de mudança e que pode ser superado à medida que enfrentam e transpassam seus medos e dificuldades.

A figura 3 ilustra as oportunidades percebidas pelos acadêmicos, onde 70% destacam que o projeto contribuiu para a experiência da relação teoria e prática. Ao preparar-se para as oficinas, revisam conceitos e conteúdos e elaboram juntamente com outros acadêmicos e professores, material e linguagem adequados ao público do projeto. De acordo com os resultados, 20% dos extensionistas percebem que as atividades do projeto são oportunidades para integração entre ensino, pesquisa e extensão e 10% consideram a experiência como oportunidade de organização e planejamento.

Figura 3: Oportunidades encontradas durante o projeto



Fonte: A pesquisa (2015).

As opções “possibilitou estudos, investigação e pesquisa” e “outros”, apresentaram percentual igual a 0%. Percebe-se que é possível ampliar a percepção das oportunidades. De acordo com o mapeamento do perfil dos acadêmicos, comentado no início das análises, têm-se extensionistas iniciantes e medianos no curso de Secretariado Executivo, na universidade e na

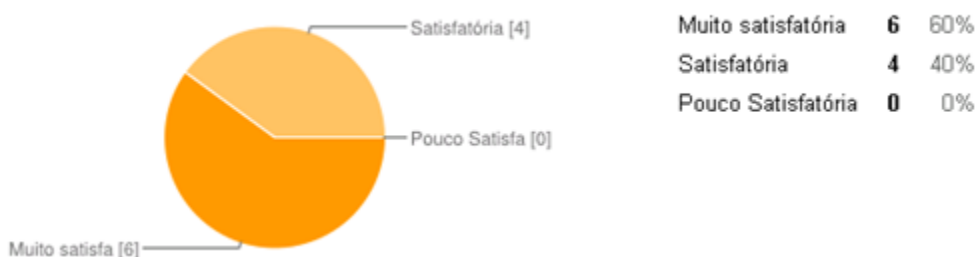
extensão, assim como se têm alguns com mais vivência desses ambientes, o que reflete que muitos ainda não percebiam como oportunidade a opção “possibilitou estudos, investigação e pesquisa”. Sabe-se que a maturação e a compreensão dessas oportunidades necessitam de uma dedicação maior a estas atividades, mas por outro lado, pode ser uma oportunidade a explorar na divulgação e na avaliação.

4.4 Autoavaliação

A autoavaliação dos acadêmicos é bastante positiva, 60% manifestaram estar muito satisfeitos como extensionistas colaboradores deste projeto, e 40% expressaram estarem satisfeitos com sua participação.

Figura 4: Autoavaliação

Como você avalia a sua contribuição de extensionista para o desenvolvimento do projeto:



Fonte: A pesquisa (2015).

Ao sair do seu território e ir para contextos diferentes, o acadêmico insere novas perspectivas para sua atuação profissional, consegue visualizar aspectos diferentes e valorizar o seu espaço e a sua formação. Além disso, conhece ambientes com infraestruturas diversas, bem como públicos heterogêneos, nas escolas visitadas.

Por fim, no que tange à última questão, a qual solicitava comentários e sugestões para o aprimoramento do projeto e da participação acadêmica, apenas um dos respondentes realizou comentário: “maior comprometimento de quem se disponibiliza como voluntário para ir às escolas”.

Acredita-se que o comentário refere-se à responsabilidade dos acadêmicos que atuam no projeto, pois como a visita às escolas é feita através de cronograma, eventualmente, alguns acadêmicos que estavam escalados não comparecem no dia de visita, sem aviso prévio, o que acarreta a sobrecarga de atividades para os demais escalados naquele dia. Esse é um problema enfrentado desde o início do projeto. No entanto, medidas estão sendo tomadas no sentido de conscientizar sobre a importância da responsabilidade em comparecer ao compromisso agendado, ou, em caso de impossibilidade, avisar previamente para que outro acadêmico possa ser chamado.



5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa apresentou importantes indicadores de que o projeto tem seu propósito percebido pelos participantes, tanto os alunos do ensino médio que recebem o projeto em suas escolas, quanto os acadêmicos extensionistas que atuam no projeto. Estes primeiros já foram ouvidos em outra oportunidade, mais precisamente em 2014, culminando em outra publicação, a qual concluiu que as oficinas realizadas pelo projeto Super'Ação são consideradas produtivas e que os assuntos abordados contribuem com a formação pessoal e profissional dos alunos do ensino médio (VAZ; STOCCO; OLIVEIRA, 2014, p. 98).

Neste momento foram consultados os acadêmicos extensionistas, tendo por objetivo mensurar as contribuições do projeto para estes, bem como suas percepções sobre o mesmo. Os resultados apontaram que a experiência de extensão universitária é positiva, contribuindo para o aprendizado dos acadêmicos e colaborando para o desenvolvimento de habilidades, como as de comunicação e expressividade e, de comportamentos como comprometimento e relacionamento interpessoal.

As referidas habilidades fazem parte dos objetivos específicos do projeto e, segundo as respostas dos acadêmicos, são desenvolvidas durante as participações nas ações realizadas nas escolas. É fato que, apresentar-se diante do público não é uma tarefa fácil, ainda mais para os acadêmicos que ainda estão em formação. No entanto, é a oportunidade de testar-se, de perder o medo de falar em público e de superar-se, como o próprio nome do projeto já prevê.

As habilidades ou comportamentos referentes ao comprometimento e relacionamento foram evidenciados nas respostas dos acadêmicos, visto que o projeto segue cronogramas pré-estabelecidos, onde a responsabilidade e a assiduidade são relevantes. Durante as palestras nas escolas, geralmente comparecem de dois a três alunos e o professor, ou seja, a falta de qualquer um dos acadêmicos poderá afetar a atividade final. Portanto, evidenciou-se que o comprometimento é uma habilidade instigada pelo projeto. Além disso, o fato das palestras serem preparadas e apresentadas pela equipe auxilia no desenvolvimento do relacionamento interpessoal, do trabalho em equipe, habilidades importantes e extremamente consideradas no mercado de trabalho.

Assim, considera-se que o projeto Super'Ação: Secretariado vai à escola, cumpre com seus objetivos no que tange à promover no acadêmico a superação de suas deficiências, possibilitando além da construção de conhecimentos importantes à sua formação profissional, uma formação como cidadão, a qual é extremamente possível através da extensão universitária.

REFERÊNCIAS

ARROYO, Daniela Munerato Piccolo; ROCHA, Maria Silvia Pinto de Moura Librandida. Meta-avaliação de uma extensão universitária: estudo de caso. **Avaliação**, Campinas, v. 15, n. 2, jul. 2010. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=1808-9079\(201007\)15\(2\)<1111:MAEUAU>1.0.TB3](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=1808-9079(201007)15(2)<1111:MAEUAU>1.0.TB3)>. Acesso em: 06 abr. 2015.

BRASIL. Lei 9.394, de 20 de dez. de 1996. **Estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm>. Acesso em: 02 abr. 2015.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



CALDERÓN, Adolfo Ignacio; PESSANHA, Jorge Alexandre Onoda; SOARES, Vera Lúcia Pena Carneiro. **Educação superior**: construindo a extensão universitária nas IES particulares. São Paulo: Xamã, 2007.

DUTRA, Joel Souza (Coord.). **Gestão por competências**: um modelo avançado para o gerenciamento de pessoas. São Paulo: Gente, 2001.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO. **Escolas do Rio Grande do Sul**. Disponível em: <http://www.educacao.rs.gov.br/pse/html/busca_escolas.jsp>. Acesso em: 13 abr. 2015.
SERRANO, Rossana Maria Souto Maior. **Avaliação nacional da extensão universitária**. Brasília: Ministério da Educação, 2001.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. Ed. São Paulo: Cortez, 2007.

UNIVERSIDADE DE PASSO FUNDO. **Missão da UPF**. Disponível em <http://www.upf.br/site/index.php?option=com_content&task=view&id=321&Itemid=455#MissaoDaUpf>. Acesso em: 07 abr. 2015.

VAZ, Caroline de Fátima Matiello; STOCCO, Josete Alzira Passamani; OLIVEIRA, Ivânia Regina de. A extensão universitária no secretariado executivo: algumas contribuições do projeto Super'ação – Secretariado vai à escola. **Cataventos**, Cruz Alta, v. 6, n. 1, 2014. Disponível em: <<http://revistaeletronica.unicruz.edu.br/index.php/Cataventos/article/view/565/486>>. Acesso em: 20 abr. 2015.



**“MUITOS SÃO RESPEITOSOS, PORÉM, ALGUNS SÃO ‘GALANTEADORES’”:
ANÁLISE ETNOGRÁFICA DAS TRAJETÓRIAS PROFISSIONAIS DE SECRETÁRIAS
EM AMBIENTES MASCULINIZADOS**

Eduardo César Pereira Souza

Universidade Federal do Amapá (UNIFAP), edwardsouza3@gmail.com

Cibele Barsalini Martins

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), cibelem@uol.com.br

RESUMO: Este artigo destina-se a analisar as trajetórias profissionais de Secretárias em ambientes masculinizados, ou seja, naqueles onde há predominância de homens no trabalho, a partir da perspectiva etnográfica. Para tanto, necessitou-se visitarmos outras pesquisas que tratam da inserção da mulher no mercado de trabalho, das relações de gênero e trabalho e, ainda, da profissão de Secretariado. Quanto ao objetivo, tem-se um estudo etnográfico, que se ancora, também, na pesquisa bibliográfica e se caracteriza, majoritariamente, como qualitativo. Participaram da pesquisa quinze profissionais de secretariado, no entanto, para essa amostra, foram consideradas apenas dez trabalhadoras. As participantes são de cinco estados brasileiros, de empresas públicas, privadas e terceiro setor, e que atuam em diferentes áreas das empresas. A partir dos resultados coletados foi possível descobrir que algumas dessas profissionais já conquistaram seus lugares nesses espaços de trabalho, no entanto, outras ainda enfrentam desafios singulares para sobrevivência, inclusive, no tocante ao assédio moral e sexual.

PALAVRAS-CHAVE: Trabalho. Trajetórias Profissionais. Secretárias.

1 INTRODUÇÃO

Ao procurar colocar em discussão a presença de secretárias em ambientes masculinizados, parece necessário evidenciar que as origens desse debate podem estar imbricadas nas questões que circundam os paradoxos (Macho/Fêmea; Masculino/Feminino; Homem/Mulher). Assim sendo, a formação de nossa existência tem alicerce biológico e provoca a ação concomitante de dois sexos, o macho e a fêmea. Por sua vez, a produção social do viver, em todas as sociedades conhecidas, interfere na prática solidária de dois gêneros, o masculino e o feminino. Cada um deles possui uma particular colaboração na criação e reprodução do existir humano (CARLOTO, 2001).

Nas palavras de Lauretis (1994, p. 210) “o termo ‘gênero’ é, na verdade, a representação de uma relação, a relação de pertencer a uma classe, um grupo, uma categoria”. Ele ainda pode ser entendido como “a representação de uma relação [...] o gênero constrói uma relação entre uma entidade e outras entidades previamente constituídas como uma classe, uma relação de pertencer [...]” (LAURETIS, 1994, p. 210). Em suma, a compreensão do gênero vai além do espaço individual, ele representa uma relação social.

Evidentemente, as questões que envolvem o masculino/feminino trouxeram com elas uma série de desafios singulares a cada um desses grupos de indivíduos. Questões que têm provocado o embate das relações de gênero, refletindo concepções internalizadas por homens e



mulheres e que, neste Século XXI, representam discursos cristalizados no imaginário social. Em linhas gerais: “gênero implica uma relação que, na maioria das vezes, o que é masculino tem mais valor, consequentemente, as relações de gênero acabam por produzir uma distribuição desigual de poder, autoridade e prestígio entre as pessoas, de acordo com o seu sexo” (MACÊDO, 2003, p. 20).

Os estudos de gênero estão ancorados em diversas correntes teóricas e metodológicas. Não obstante, conforme Matos (1994, p. 26), eles têm buscado “[...] recuperar a historicidade das relações entre os sexos, desvendar suas características, estabelecer relações e articulações entre amplas dimensões”. Enquanto categoria analítica tais estudos permitem a construção e desconstrução do próprio gênero. Ele é permeado de significações e não se esgota em uma pesquisa ou numa discussão despreocupada. Desse modo, entendemos que a principal contribuição deste trabalho é discutir as relações de gênero num contexto de modificações sociais, culturais e ideológicas.

Em se tratando de Secretariado, tem-se a existência de uma profissão marcada por questões de gênero. Desde a década de 1950 ela vem sendo exercida majoritariamente por mulheres. Um fato relevante de se destacar neste histórico da ocupação está relacionado com o provável antepassado do secretário, os escribas, assessores renomados que gozavam de prestígio e *status* na sociedade em que estavam inseridos (SABINO; ROCHA, 2004; STOCCO, 2011; OLIVEIRA, 2011). Assim, deparamo-nos com um ofício inicialmente masculino, mas que, por questões diversas, dentre elas, aquelas relativas à inserção da mulher no mercado de trabalho, após a necessidade dos homens irem para as frentes de batalha nas guerras e o promissor campo trabalhista possibilitado pelo advento da Globalização, esta profissão tornou-se campo de atuação feminina (SABINO; ROCHA, 2004).

Diante do corrente contexto organizacional, no qual homens e mulheres compartilham do mesmo espaço, vivendo assim, diferentes desafios laborais, este estudo destina-se a analisar as trajetórias profissionais de Secretárias em ambientes masculinizados, ou seja, naqueles onde há predominância de homens no trabalho, sob a perspectiva etnográfica. Não obstante, “a interface entre gênero e trabalho mostra-se um recorte privilegiado para análise das relações de poder, de desigualdades e de consequências da dicotomia masculino e feminino” (ECCEL, 2010, p. 2).

Para tanto, procuramos desenvolver um trabalho que responda a questão-problema: Quais os desdobramentos das trajetórias profissionais de Secretárias quando inseridas em ambientes masculinizados? Somando-se a isso, propomo-nos a encontrar significado para os seguintes objetivos específicos: a) Conhecer as razões que conduziram essas Secretárias a inserirem-se nesses ambientes masculinizados; b) Descrever como essas profissionais percebem o trabalho nesses espaços repletos de homens; c) Descobrir quais são as percepções delas quanto às facilidades e dificuldades para o sucesso nesses ambientes; e, por fim, d) Analisar como elas vivenciam as relações de gênero no dia a dia organizacional, destacando-se ainda a possibilidade de ter que enfrentar o lado sombrio das organizações (o assédio moral e/ou sexual).

Para suportar o objetivo geral deste trabalho, que é conhecer os desdobramentos da inserção de Secretárias em ambientes masculinos, este trabalho está estruturado em cinco partes. Na primeira, temos os aspectos introdutórios para contextualizar o leitor sobre o assunto aqui abordado. Em seguida, apresentamos os referenciais teóricos que sustentam nossa argumentação e possibilita melhor entendimento das questões de gênero e trabalho. Logo após, os aspectos



metodológicos ganham espaço e nos permite conhecer o caminho trilhado para se chegar aos resultados e posterior análise dos dados coletados. Por fim, temos as considerações finais nas quais inserimos as reflexões de encerramento desta pesquisa, sugestões para estudos futuros e contribuições deste trabalho para a área de Secretariado, bem como elencamos as referências utilizadas neste estudo.

Desse modo, passemos ao referencial teórico.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Masculino vs. Feminino: “*manda quem pode, obedece quem tem juízo*”

Inicialmente, convém destacar que a relação entre o estereótipo de homem encontrado na maior parte das culturas e os valores que sustentam as ideias dominantes sobre a natureza das organizações é digna de uma correlação oportuna. Normalmente, estimulam-se as organizações a serem competitivas, imbatíveis, direcionadas para a tomada de decisões, estratégicas, analíticas e racionais. Aliás, essas características estão bem presentes na definição do que é ser homem (MORGAN, 1996; MACÊDO, 2003).

Desse modo, para as mulheres, obviamente, as definições estão alicerçadas no lado oposto. Em muitas organizações as regras do jogo são: “masculinizem-se”, caso contrário, o destino final é demissão. Se por um acaso as mulheres tentarem atender a essas orientações serão rotuladas por pretenderem ocupar o espaço do homem (PRESTES MOTTA, 2000). De modo geral, a verdade é que os espaços do trabalho, nos dias atuais, têm se tornado um verdadeiro calvário para muitas mulheres, negros, homossexuais, travestis, deficientes e demais minorias.

É preciso naturalizar a existência desses grupos nas organizações, caso contrário, cada vez mais presenciaremos a *apartheid* entre o masculino e o feminino que, na verdade, deveria ser percebido como a possibilidade de somar esforços para atingir objetivos e não como mecanismo de separação. Conforme destacou Prestes Motta (2000, p. 32) “as mulheres ainda são mulheres pelo que são e os homens, pelo que fazem”. Ainda, deparamo-nos com questões conceituais, históricas e sociais que precisam ser superadas por ambos os sexos.

Conforme destacou Silva (2012, p. 83) “o gênero é parte significativa da cultura das organizações, sendo também um dos eixos principais em torno do qual a vida social se organiza, constituindo, no nível macroestrutural, algo tão relevante quanto classe e raça na alocação e distribuição de recompensas na hierarquia social”. Somando-se a isso, há quem diga que a existência da diferenciação entre sexo e gênero, é justificada como uma forma de separar as limitações e capacidades implicadas pelas características sexuais biológicas particulares, dos padrões de identidade, modelos, posições e estereótipos moldados pelas características sociais, psíquicas e históricas (IZQUIERDO, 1994).

Então, e a partir dos autores apresentados anteriormente, depreende-se que as reflexões sobre o campo das organizações enquanto território dos embates entre o masculino e o feminino vão além do significado lexical, dos significantes homem e mulher. Elas perpassam as dimensões sociológicas, psicológicas e históricas da humanidade. Se pensarmos, por exemplo, no campo social das relações de gênero deparamo-nos com a existência dos estereótipos e imaginários presentes em várias profissões: enfermeiro, pedagogo, assistente social, professor, secretário,



dentre outras. Em se tratando deste último grupo, boa parte dos trabalhadores, em algum momento de suas trajetórias profissionais, certamente, já ouviu algo desmoralizador sobre este profissional.

No intuito de compreender melhor esses desdobramentos, o próximo tópico versará sobre a secretária nos estudos de gênero.

2.2 Secretária vs. Gênero: “*devagar se vai longe*”

A literatura internacional coloca a profissão de Secretariado como um “gueto ocupacional feminino” (TRUSS, 1993), uma “ocupação de domínio feminino” (SILVERSTONE; TOWLER, 1984), ofício “segregado por gênero” (KENNELLY, 2002) ou ainda um posto que está relacionado com um “ideal de feminilidade” (SOTIRIN; GOTTFRIED, 1999). A partir dessas referências, chega-se à possível conclusão de que não é possível estudar a profissão de secretário sem relacioná-la ao gênero feminino ou aos estereótipos, tais como: “‘esposa do escritório’, da ‘secretária despreparada’ (sem formação acadêmica ou treinamento especializado), [...] a anotadora de recados e, até mesmo, a ‘secretária sexy’ ou ‘amante do chefe’ [...]” (CAVALCANTE, 2010, p. 29).

Em se tratando do território brasileiro, Sabino (2014) analisou sobre a qualificação para secretários em duas obras literárias voltadas para a educação do ofício nas décadas de 1960 e 1970. Ela constatou que “as análises apontam para uma educação acompanhada da tradição sobre o feminino, e para a dificuldade de se desvencilhar da própria condição das mulheres na sociedade” (SABINO, 2014, p. 51). Para compreender os achados da autora é importante pensar no contexto em que as obras foram escritas e publicadas. Desta maneira, estamos frente a uma época em que as mulheres passavam por sérios problemas familiares e trabalhistas: subordinação e obediência eram as palavras de ordem. Nesse cenário, não se concebia a presença de homens no exercício da ocupação, mesmo se considerarmos que os primeiros profissionais da área foram os Escribas.

Stocco (2011), após realizar um estudo bibliográfico, chegou à conclusão de que o secretariado executivo é uma profissão inserida no contexto da evolução do trabalho feminino. Para ela, “a mulher vem se desdobrando em diversas facetas: de ser reconhecida, de ser respeitada, de ser acolhida, de ser plena...” (STOCCO, 2011, p. 11). De mais a mais, estamos frente a dois arquétipos, no passado, uma mulher submissa e representada pelos termos: heterossexualidade, passividade, narcisismo e sentimentalismo; e no presente, uma mulher emergente, ou seja: individualista, autônoma, forte, autocontrolada, eficiente e racional (BOBBIO, 1986).

Continuando as reflexões sobre a secretária e os estudos de gênero, tem-se o trabalho de Cavalcante (2010) que buscou realizar a (re)construção da identidade profissional de Secretária, por meio das histórias de vida. Neste estudo, a autora constatou que “as (re)configurações de identidades profissionais dessas secretárias executivas inevitavelmente se dão sob esse entrecruzamento de variáveis, assim como ajudam a reforçá-las [...] as secretárias constituem suas identidades profissionais e sociais com muita destreza, dotadas de coerência e que evidenciam, em sua maioria, sentimentos de afiliação a essa profissão” (CAVALCANTE, 2010, p. 155).



Zuin (2013) procurou revisitar uma série de literaturas que exploravam conceitos relacionados com o trabalho de Secretariado e visões multidisciplinares sobre ele, bem como contribuir para o estudo das ocupações e aos estudos organizacionais com informações atuais, dados empíricos. Para ela,

descrever o que é uma secretária pode ser muito difícil, pois existe uma relação com a natureza do trabalho de escritório que cobre uma vasta variedade de empregos e funções. A perspectiva dominante de um futuro incerto para a ocupação de secretariado, a questão de um grupo de trabalho com uma categorização limitada, as diferentes perspectivas vistas por acadêmicos, profissionais e das próprias secretárias, e o debate sobre o estado atual desta ocupação no mercado de trabalho, combinam-se para estimular o interesse e requerem mais exploração empírica do trabalho secretarial (ZUIN, 2013, p. 2016).

Finalmente, encontra-se com a pesquisa de Freitas (2007, p. 1), que “investigou aspectos que corroboraram para a formação e disseminação da imagem da secretária na sociedade. Foram analisados discursos, manuais técnicos, bibliografia da área e materiais midiáticos diversos tais como, músicas, histórias em quadrinhos, filmes e impressos”. A pesquisadora concluiu o trabalho afirmando que dispositivos midiáticos analisados “formam e mantêm a estigmatização de uma profissão considerada de segunda linha – advinda da “pequena burguesia” – e, ao considerar principalmente a questão de gênero, a investigação buscou traçar os paralelos e expor os vértices que implicam na manutenção da imagem atual e, seguramente, prejudicam a construção de uma nova imagem profissiográfica” (FREITAS, 2007, p. 16).

Após a apresentação do referencial teórico sobre os estudos secretariais relacionados ao gênero, que por sinal, revelam/sinalizam/reforçam a construção/imagem de uma profissão “feminina”, seguiremos revisitando trabalhos que tratam dos desdobramentos da atuação de mulheres em ambientes masculinizados.

2.3 Mulheres vs. Ambientes Masculinizados: “nem tudo que reluz é ouro, nem tudo que balança cai”

As pesquisas que tratam do trabalho feminino em ambientes entendidos como masculinos estão alicerçadas em diferentes campos do saber: Administração, Letras, Sociologia, Antropologia, História, Engenharia, dentre outras. Em nosso estudo, procuraremos trazer a tona apenas alguns deles, no intuito de compreender melhor alguns dos desdobramentos/desafios dessa relação homem/mulher no trabalho.

Cappelle *et al.* (2007, p. 503) sinalizaram que “a crescente inserção do contingente feminino nas organizações tem alterado o comportamento da mão-de-obra e das relações de trabalho”. A presença da mulher nas empresas, de fato, tornou-se uma realidade inalterável. No entanto, juntamente com esse novo cenário, novas contendas surgiram.

Diante disso, ao pesquisar sobre as trajetórias profissionais de executivas nos postos de alto escalão, Silva (2012, p. 15), constatou que “aquelas mulheres que conseguem ultrapassar a barreira que demarca a fronteira entre o nível médio das carreiras profissionais e o topo, sem dúvida representam um grupo que embora em crescimento, ainda é minoria no mundo do trabalho”. Com isso, fica evidente que “as relações de gênero se estabelecem dentro de um



sistema hierárquico que dá lugar a relações de poder, nas quais o masculino não é unicamente diferente do feminino” (CARLOTO, 2001, p. 205). Além do mais, com “esta diferença de poder torna possível à ordenação da existência em função do masculino, em que a hegemonia se traduz em um consenso generalizado a respeito da importância e supremacia da esfera masculina” (CARLOTO, 2001, p. 205).

Bruschini e Lombardi (1999, p. 16) estudaram sobre as carreiras de médicas, arquitetas, advogadas e engenheiras, reduto dos homens naquela época, e chegaram a conclusão de que “apesar de estarem ocupando novos e promissores espaços de trabalho, nos quais sua inserção é muito semelhantes à dos homens, as mulheres continuam sujeitas a padrões diferenciados por gênero, dos quais a discriminação salarial é apenas o mais evidente”.

Analisar sobre a inserção de mulheres nos canteiros de obras da Construção Civil em duas empresas de Belo Horizonte foi o objetivo do estudo de Resende (2012). Os resultados coletados relevaram que as profissionais participantes optaram pela Construção Civil porque se interessavam pela área e, também, pelo fato de estarem desempregadas. Além disso, todas alegaram que gostam de exercer a profissão, o que reflete positivamente na qualidade do trabalho. A maioria das pesquisadas disseram, ainda, que se relacionavam bem com os profissionais do sexo masculino no canteiro de obras. Dessa forma, observa-se que as relações de poder têm ocorrido de forma a acompanhar as mudanças do mundo do trabalho.

Para Daniel (2011, p. 337), “além da sexualização do local e das relações de trabalho sentida por trabalhadoras em ambientes masculinos, mulheres nesta situação encontram outras dificuldades de ordem prática para executar seu trabalho”. Neste sentido, a autora destaca como uma das dificuldades enfrentadas o simples fato de em muitos desses locais de trabalho não terem, por exemplo, banheiros femininos. A autora, conclui, ainda, que as mulheres estão sempre presentes no mercado laboral e são presença majoritária no setor de serviços, contudo, estão sub-representadas na indústria e em cargos e postos do alto escalão. Não obstante, o mundo do trabalho camufla uma divisão baseada no pressuposto de que as mulheres possuem qualidades ‘femininas’, que seriam inatas e inerentes a elas. Isso, por sua vez, respalda a dinâmica de inserção das mulheres no mundo trabalhista, reproduzindo uma desigualdade entre ambos (homens e mulheres) (DANIEL, 2011).

Figueiredo (2009, p. 1) procurou “relacionar a função específica do discurso feminino a um certo conjunto que o materialize, como a literatura, para compreender como a produção simbólica feminina se manifesta em um ambiente tradicionalmente associado à identidade masculina”. Para desenvolvimento da pesquisa escolheu-se um bar da cidade de Porto Alegre e os resultados encontrados denotam que

[...] a revolução contra a dominação masculina atinge a segurança dos homens em seus locais de reprodução social e auto-segregação. Embora este movimento ainda seja fortemente marcado pelos efeitos da dominação simbólica, que ainda são aceitos como ‘naturais’, ou fruto de diferenças biológicas, pelas mulheres, é evidente que a autonomia feminina está atingindo os espaços públicos até então restritos aos homens pelas convenções sociais (FIGUEIREDO, 2009, p. 1).

A partir deste referencial teórico é possível depreender que as mulheres (secretárias ou não) parecem viver frente a dois paradoxos: o da libertação das amarras do ser



fragilizado/incompetente e aquele relacionado ao lado hegemônico da sociedade (homem/dominador/imbatível).

O próximo item tem por objetivo referenciar os aspectos metodológicos utilizados neste trabalho.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta parte do trabalho, vamos detalhar/especificar os métodos e técnicas de pesquisa utilizadas na realização do estudo. Dessa forma, tem-se que esta pesquisa está embasada numa metodologia do tipo qualitativa e, de acordo com Chizzotti (2003, p. 221),

o termo qualitativo implica uma partilha densa com pessoas, fatos e locais que constituem objetos de pesquisa, para extrair desse convívio os significados visíveis e latentes que somente são perceptíveis a uma atenção sensível e, após este tirocínio, o autor interpreta e traduz em um texto, zelosamente escrito, com perspicácia e competência científicas, os significados patentes ou ocultos do seu objeto de pesquisa.

Ademais, é oportuno salientar que a estratégia de investigação baseou-se no método da pesquisa etnográfica e que tem as unidades de análise centradas no nível individual, a saber, na exploração das experiências profissionais e de vida de secretárias em ambientes entendidos como masculinizados. Nas palavras de Watson-Gegeo (1988) a pesquisa etnográfica propõe a descrever e a interpretar/explicar o que os indivíduos fazem em um determinado ambiente, os resultados de suas interações e o seu entendimento do que estão fazendo. De modo mais específico, ela procura descrever o agrupamento de entendimentos e de conhecimento específico compartilhado entre participantes que guia seu comportamento naquele contexto específico, ou seja, a cultura daquele grupo (HORNBERGER, 1994). A pesquisa etnográfica tem sido muito utilizada nos Estudos Organizacionais, da mesma forma que suscitado discussões sobre a veracidade de seus achados. De todo modo, resolvemos optar por essa técnica por acreditar que ela seja a mais adequada ao que se propõe este trabalho. Ademais, faz-se necessário acrescentar que a etnografia desenha-se por meios qualitativos de coleta de dados, por isso, ganhou proporções por ser uma estratégia eficiente, servindo, desse modo, de respostas às desilusões dos métodos quantitativos que dominaram por algum tempo as pesquisas sociais (HAMMERSLEY; ATKINSON, 1995).

Quanto à coleta de dados, por se tratar de pesquisa etnográfica, alguns instrumentos podem ser utilizados, no entanto, optou-se por aplicar um questionário *online*, composto de 6 (seis) questões abertas, disponível na *internet*, no período de 28 de janeiro a 17 de março de 2015. A estratégia adotada para divulgar o questionário foi postando o *link* nas redes sociais *facebook* e *linkedIn*, bem como enviando *e-mails* aos associados das seguintes entidades sindicais: Sinsesp (Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado de São Paulo), Sisergs (Sindicato das Secretárias e Secretários no Estado do Rio Grande do Sul) e, ainda, SISDF (Sindicato das Secretárias e Secretários do Distrito Federal). Pensou-se em aplicar entrevistas semiestruturadas (presenciais) ou colher informações no ambiente de trabalho das profissionais (no dia a dia), porém, considerando a dificuldade de acesso a elas [trabalhadoras], acreditamos que o questionário *online* foi a alternativa mais viável, no contexto em que este trabalho foi desenvolvido.

Dessa forma, obteve-se um total de 15 (quinze) respondentes, no entanto, devemos considerar que a unidade de análise deste trabalho está centrada no indivíduo, portanto, houve certo cuidado na seleção das participantes a serem selecionadas, que precisavam atender a dois pré-requisitos: (I) ocuparem o cargo de secretária; e, (II) estarem trabalhando em ambientes entendidos como masculinizados. Finalmente, obteve-se o Quadro 1, conforme segue:

Quadro 1 - Relação de secretárias participantes da pesquisa

Descrição	Idade	Cidade/Estado	Tipo de empresa	Setor	Cargo	Tempo de exercício profissional
P1	24	Fortaleza/CE	Privada	Diretoria	Secretária	1 ano
P2	32	Belém/PA	Privada	Administração	Secretária	15 anos
P3	56	Porto Alegre/RS	3º setor	Diretoria	Secretária Executiva	25 anos
P6	23	Canoas/RS	Privada	Diretoria	Secretária Executiva	3 anos
P7	37	Porto Alegre/RS	Privada	Administrativo	Secretária Executiva	5 anos
P8	35	Porto Alegre/RS	Privada	Administrativo	Secretária Executiva	2,4 anos
P10	35	São Paulo/SP	Privada	Presidência	Secretária Executiva	18 anos
P13	33	Diadema/SP	Privada	Contabilidade e Impostos	Secretária	12 anos
P14	42	São Paulo/SP	Pública	Engenharia Civil	Secretária Executiva	10 anos
P15	32	Juiz de Fora /MG	Pública	Chefia	Secretária Executiva	3,5 anos

Fonte: Dados coletados pelos pesquisadores (2015).

Considerando as informações presentes no quadro é possível constatar que a faixa etária varia entre 24 a 56 anos; que são de quatro regiões brasileiras (Norte, Nordeste, Sul e Sudeste); distribuem-se nos setores público, privado e terceiro setor; e, ainda, possuem experiência profissional média de 9,48 anos. É importante destacar que o retorno de participantes de apenas cinco Estados, possivelmente, é fruto do baixo interesse das profissionais em responder questionários de pesquisa, da dificuldade de se encontrar trabalhadoras que se encaixem no perfil do nosso estudo, ou, até mesmo, pelo cuidado de manter o anonimato frente a alguma situação controversa no ambiente de trabalho.

Para analisar as informações coletadas das secretárias fizemos uso da técnica Análise do Discurso (AD), cujo objeto de estudo “não se trata tão somente da língua, mas o que há por meio dela: relações de poder, institucionalização de identidades sociais, processos de inconsciência ideológica, enfim, diversas manifestações humanas” (MELO, 2009, p. 3). Ou nas palavras de Cappelle et al. (2007, p. 514)

[...] trata-se da apreensão de como uma mensagem é transmitida mediante a exploração do seu sentido. Analisa o emissor e o destinatário da mensagem, bem como o contexto em que o discurso está inserido. Reconhece também outros personagens, como o locutor, o enunciador, o locutor e os destinatários. Presta-se ao leitor cujo objetivo de pesquisa



vai além do conteúdo, ou seja, ultrapassa o que está sendo dito sobre determinado tema para investigar como o conteúdo é usado para o alcance de determinados efeitos;

A AD também tem sido empregada nos Estudos Organizacionais, já que possibilita um caráter interpretativo de uma realidade social investigada pelo pesquisador.

A seguir, apresentamos os resultados encontrados e as discussões pertinentes ao estudo em questão.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Inicialmente, convém esclarecer que, de acordo com a perspectiva etnográfica, “descrever ou explicar conceitos, crenças e significados do ponto de vista de um grupo social, em conexão com seus arredores, não é tarefa simples, se é que se pode afirmar que seja possível” (WIELEWICKI, 2001, p. 28). A autora esclarece, ainda, que,

mesmo que a pesquisa etnográfica lance mão de diferentes fontes e de instrumentos para coletar seus dados e analisar as informações obtidas (entrevistas informais, observações gravadas em vídeo, anotações, além de outras pesquisas já divulgadas), ou seja, mesmo que o pesquisador lance mão da triangulação (como, por exemplo, em Swann, 1994 e em Hammersley, 1994), as diversas vozes que constituem os discursos do pesquisador e dos sujeitos estarão sempre presentes, relacionando-se e criando novas vozes, nos moldes da heteroglossia bakhtiniana (WIELEWICKI, 2001, p. 29).

Dessa forma, tendo consciência das limitações e desafios de se estruturar esta pesquisa, na segunda parte do questionário aplicado às profissionais, procuramos conhecer um pouco mais das trajetórias profissionais dessas secretárias. Assim, em nossa primeira pergunta objetivamos saber delas quais os motivos que as levaram a inserirem-se em ambientes entendidos como masculinizados.

Em alguns casos, obtivemos respostas genéricas, como, por exemplo:

Foi meu primeiro emprego! [...]. (P1)

Nenhuma razão específica. Foi simplesmente acontecendo. (P3)

Fui aprovada em concurso público. (P15)

Em outros, as pesquisadas destacaram questões singulares existentes na desigualdade dos gêneros, tais como:

Infelizmente não é uma questão de escolha em inserir-se, e sim, a realidade das empresas. Existem muito mais homens ocupando os cargos de diretoria/presidência, do que mulheres. (P6)

Na verdade, não foi uma escolha me inserir em ambientes masculinizados, ocorre que as mulheres ainda ocupam poucos cargos de liderança, o que me leva a conviver muito mais com homens do que mulheres. (P8)

Não escolhi trabalhar em ambientes masculinizados, meu primeiro emprego como secretária foi



em um escritório de engenharia civil, devido ao ramo, só tinha contato com homens, depois consegui um estágio em uma montadora e por ser relacionada a veículos, os homens também predominam na área. (P13)

Paralelamente, para outras entrevistadas, trabalhar em ambientes masculinizados representa algo

[...] fácil e prático. As decisões são tomadas com competência e praticidade. (P10)

A convivência diária com pessoas do sexo masculino é mais fácil, dinâmica e proveitosa. (P14)

Como pudemos perceber, a inserção dessas trabalhadoras nesses ambientes foi motivada por diferentes interesses. Para umas, ela aconteceu “ao acaso”. Para outras, parece ser algo natural, já que a presença de mulheres na liderança é limitada. Por fim, na visão de outras profissionais, trabalhar em ambientes com homens é prático e fácil, pois tudo acontece com muita dinamicidade. De fato, a presença de mulheres em postos do alto escalão ainda é pequena, apesar de se constatar alguma evolução (ARRUDA, 2009). Além disso, conforme destacou Freitas (2007, p. 5), ao considerar

os espaços reservados à mulher, suas condições de trabalho e acesso ao conhecimento durante o século XX, compreende-se o quanto a questão do gênero implicou (a) nas relações de trabalho entre homens e mulheres. Nesse sentido, é salutar lembrar o movimento social das mulheres no globo, decisivo para a inserção e interação da mulher nos diversos setores da sociedade.

Do ponto de vista da etnografia organizacional, que procura “revelar e explicitar as formas e maneiras como as pessoas que trabalham em locais particulares vêm a entender, explicar, tomar ações e gerir suas situações cotidianas” (VAN MAANEN, 1979, p. 540) e a partir de uma perspectiva discursiva, entendemos que as percepções das entrevistadas sobre os motivos que as levaram a inserirem-se em ambientes masculinizados é resultado daquilo que elas percebem/vivem no dia a dia. Não obstante, podemos ir além e ousar destacar que existem algumas questões históricas e controversas neste cenário, tais como: o grande contingente de mulheres exercendo a profissão de secretariado, a “resistência” das empresas no tocante a contratação de homens para os postos secretariais e, ainda, o imaginário idealista dos executivos de serem assessorados por secretárias (talvez até fruto dos estereótipos da profissão).

Conhecer a forma que elas percebem as relações de trabalho entre a/as secretária/as, executivos e funcionários nesse espaço repleto de homens foi a nossa segunda questão proposta. Novamente, deparamo-nos com algumas respostas genéricas e outras mais condensadas.

Uma das participantes destacou que

Muitos são respeitosos, porém, alguns são "galanteadores". Alguns reconhecem nosso espaço de trabalho, outros acham que é fácil demais estar aqui "desse lado". Outros não vivem sem você. (P2)

Outra evidenciou que há



[...] uma boa relação, apesar de existir em algumas áreas o assédio moral, a maioria respeita, conseguem trabalhar em parceria, os colegas masculinos geralmente são mais gentis do que colegas femininas, pois dizem que existe a concorrência interna entre mulheres. (P13)

Por fim, na percepção de uma terceira,

embora o discurso seja contrário, percebo que há preferência por homens nos cargos gerenciais e que demandam maior responsabilidade dentro da empresa. (P15)

Os paradigmas que abarcam o universo secretariado, no contexto do trabalho feminino em ambiente masculinizado, possibilitam a atuação dos “caçadores”, conforme destacado por P2 e P13. O assédio moral e sexual ainda é uma constante na vida de muitas profissionais, não só secretárias. Nas palavras de Heloani (2004, p. 5) “o assédio moral caracteriza-se pela intencionalidade; consiste na constante e deliberada desqualificação da vítima, seguida de sua conseqüente fragilização, com o intuito de neutralizá-la em termos de poder”. Essa faceta das organizações existe desde tempos remotos e é fruto das relações de poder no espaço do trabalho. Evidentemente, não acontece em todas as empresas, e, em muitas delas, a convivência entre homens e mulheres se dá de forma transparente e profissional.

Em uma terceira questão, procuramos saber quais eram as percepções das entrevistadas quanto às facilidades e dificuldades para obtenção do sucesso profissional nesses ambientes repletos de homens. Considerando as respostas apresentadas pelas participantes, resolvemos selecionar quatro delas, conforme aparecem a seguir:

Facilidades: acredito que de certa forma a função executiva quando realizada por mulheres no cenário masculino, no chão de fábrica, é visto com uma função importante por estes, onde suas delegações são rapidamente executadas. Dificuldade: tem a questão do assédio, onde a executiva tem que se impor logo no primeiro contato, isso serve para demais funcionários como diretores. (P1)

Sabendo lidar com a inveja e o preconceito por parte dos demais funcionários homens, o sucesso vem de forma natural. Afinal, a mulher é mais detalhista e para certas decisões consegue ser até mais assertiva. (P7)

Não acredito que tenha facilidades, muito pelo contrário, para obter sucesso em um local onde os homens predominam é necessário muito esforço e competência e uma postura impecável, pois qualquer mínimo deslize a competência é colocada à prova, pois ainda existe um machismo velado. (P8)

As facilidades é que os homens são mais práticos e objetivos, e as dificuldades é que nem sempre eles entendem dos nossos problemas, como TPM, problemas com filhos, relacionamentos. (P13)

Analisando os discursos das participantes sob o prisma da etnografia, considerando que ela nos fornece pistas da realidade de um dado grupo no espaço e no tempo, é possível perceber que a labuta das secretárias está permeada por alguns paradigmas: reconhecimento, assédio, inveja, preconceito, perfeccionismo, desafios de sobrevivência e questões particulares do sexo feminino. Por elas estarem em ambientes repletos de homens o sucesso é inalcançável? As



dificuldades são maiores? De acordo com Macêdo (2003) o gênero implica uma correlação que, muitas das vezes, o que é masculino vale mais, portanto, as relações de gênero acabam por gerar uma distribuição desigual de poder, autoridade e prestígio entre os indivíduos, de acordo com o seu sexo. É uma realidade que precisa ser modificada de modo que possibilite a tão sonhada igualdade dos gêneros.

Como você vivencia as relações de gênero (masculino/feminino) no dia a dia organizacional? Há algum fato inusitado que gostaria de mencionar? Quando questionadas, obtivemos as seguintes respostas:

Trabalho numa empresa familiar, na qual o presidente é visto como patriarca. As funções de limpeza do escritório e copa são sempre cobradas diretamente às mulheres, como se os homens não pudessem ter compromisso com a organização. [...] Aqui também só são "valorizadas" ou bem vistas às mulheres com formação técnica voltada para o ramo de atuação da empresa, construção civil, estas poderão ter ascensão profissional. (P1)

Relaciono-me com muitos motoristas e eles, por si sós, já têm um jeito bem inusitado de se relacionar. São histórias pessoais que eles sentem necessidade de desabafar. (P2)

Acho que nunca vivenciei nada tão marcante por ser "mulher", mas o fato de estar mais perto de quem toma decisões, o fato de sempre saber o que acontece, mas mesmo assim mantendo uma postura firme, incomoda os outros. Algumas pessoas não aceitam nossa ética e respeito. Inventam mil maneiras de tentar "colher" alguma coisa de nós. (P7)

Ao considerarmos os escritos das participantes, parece inevitável trazer à tona o pensamento de Prestes Motta (2000, p. 32) quando diz: “as mulheres ainda são mulheres pelo que são e os homens, pelo que fazem”. A cultura enraizada da supremacia masculina ainda faz parte do cotidiano de muitas empresas. De acordo com Macêdo (2003, p. 15) “o estudo das relações de gênero não se concentra nos conflitos entre mulheres e homens em termos individuais ainda que se possa levá-los em consideração”. Desse modo, também não “envolve um determinado movimento social, tal como fazer com que os homens passem a lavar louças, pois não compreende e não se submete à visão simplista de inversão de papéis culturalmente definidos por sexo” (MACÊDO, 2003, P. 15). Há alguns paradigmas que precisam ser superados no contexto do trabalho feminino, em espaços masculinizados.

As entrevistadas também foram convidadas a descreverem, brevemente, o ambiente de trabalho delas, com informações tais como: ramo de atuação da empresa, composição da equipe (com quantidade de homens e mulheres), principais atividades que executa etc. Os dados coletados mais significativos foram:

Construção civil, [...]. O escritório tem 19 pessoas, 9 mulheres e 10 homens, onde os sócios são 3 homens e 1 mulher. [...] Minhas atividades a princípio, motivo da minha contratação, cuidar da agenda da presidência, suas ligações, arrumação da sala, e compra e organização de material de copa e escritório. Hoje, já me mostrei na empresa, como profissional de formação em secretariado executivo, e já participo mais ativamente das etapas do processo licitatório e medição das obras em execução... (P1)

Trabalho há 10 anos em uma indústria eletrônica. Sou secretária de 3 sócios, 2 homens e uma mulher. [...] Presto assessoria direta (bem mais) ao director comercial, fazendo contato com



clientes, dando suporte às suas decisões e servindo de intermediária dos demais colegas. (P7)

Empresa de indústria automobilística tem 23 mil funcionários, mas na minha área de Contabilidade somos em torno de 285 pessoas, hoje é bem dividido, inclusive temos 1 executiva mulher, isso não tinha antes na minha área, [...]. Minha principal atividade é secretariar 2 executivos (1 mulher) e ajudo os demais, também faço atividades administrativas durante o fechamento mensal da área e auxílio o pessoal da área no que eles precisarem. (P13)

De acordo com Sabino e Marchelli (2009, p. 609) “o secretário é, quando muito, um consultor dentro das organizações. No caso das empresas, seu trabalho é colocado como apêndice daquele executado pelos profissionais que ocupam posições diretoriais e gerenciais”. No entanto, para Martins *et al.* (2010, p. 73) “as pessoas que atuam nessa área [secretariado] deixaram de ser apenas apoio, e passaram a ser consideradas como complementação do trabalho dos executivos, que delegam cada vez mais tarefas, pela qualificação que os profissionais da área vêm apresentando a cada dia”. Do ponto de vista etnográfico podemos relacionar essa realidade ao histórico da profissão de secretariado, pois, no passado, havia uma cultura de que este trabalhador servia apenas para “servir café e atender telefone”.

Pesquisas têm mostrado que, inseridas em ambientes masculinizados, as mulheres estão mais expostas às mazelas das organizações (MACÊDO, 2003; RESENDE, 2012; FIGUEIREDO, 2009). Considerando tal afirmativa, procuramos saber das entrevistadas se durante suas trajetórias profissionais, alguma vez, elas já foram assediadas moralmente ou sexualmente e como sobreviveram a esses acontecimentos.

Sim, me sinto assediada moralmente, de forma bem discreta, quase imperceptível aos demais, por um dos diretores. Tenho certeza do histórico dele com envolvimento com as secretárias que passaram antes de mim pela empresa. [...] (P1)

Já sim, mas até o momento, levei como uma brincadeira e ignorei. (P2)

Nunca fui assediada, mas tenho colegas que sofrem assédio moral, existem boatos que muitas mulheres foram promovidas mediante aceitarem algum tipo de assédio, infelizmente, um número razoável de secretárias. (P13)

Já houve assédio sexual por parte de um dos clientes, mas meu executivo presenciou e conversou com ele, acho que entendeu o recado, ele se desculpou em seguida. Acredito que a mulher deve estar preparada para enfrentar esse tipo de situação e denunciar qualquer abuso, [...]. (P14)

Conforme destacado anteriormente, o lado sombrio das organizações existe e os profissionais estão vulneráveis a vivenciá-lo. Fato este que se constata na vivência de três, das quatro participantes selecionadas. Neste contexto, parece importante destacar o relato de P13, quando diz: “[...] existem boatos que muitas mulheres foram promovidas mediante aceitarem algum tipo de assédio, infelizmente, um número razoável de secretárias”. Ora, aqui presenciamos uma questão grave de ética e profissionalismo, que vai ao encontro do que destacou Cavalcante (2010, p. 29): “Não há, pois, como estudar a profissão de secretária sem qualquer referência ao gênero feminino e aos estereótipos associados a ele”. Tais como: “‘esposa do escritório’, da ‘secretária despreparada’ (sem formação acadêmica ou treinamento especializado), [...] a



anotadora de recados e, até mesmo, a ‘secretária sexy’ ou ‘amante do chefe’ [...]” (CAVALCANTE, 2010, p. 29). Por fim, entendemos que, estas, sim, são questões que precisam ser superadas no imaginário e na realidade da profissão secretarial.

A seguir, apresentamos as considerações finais deste estudo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve por objetivo analisar as trajetórias profissionais de Secretárias em ambientes masculinizados, ou seja, naqueles onde há predominância de homens no trabalho, a partir da perspectiva etnográfica. Dessa forma, possibilitou-nos conhecer que os principais desdobramentos das trajetórias profissionais de Secretárias, quando inseridas em ambientes masculinizados, são com relação à superação da hegemonia masculina, aos perigos do assédio moral e sexual no trabalho e às questões particulares que diferenciam o masculino do feminino.

No que tange aos objetivos específicos, constatou-se que elas chegaram aos ambientes masculinizados por diversos fatores (primeiro emprego, ao acaso, concurso público ou por gostar de trabalhar com homens); que o lugar do trabalho é permeado por questões sutis (assédio, inveja, preconceito, perfeccionismo, desafios de sobrevivência e questões particulares do sexo feminino); que a convivência com homens é mais fácil e ao mesmo tempo complexa; e, por fim, que o lado sombrio das organizações (o assédio moral e sexual) ainda é uma constante.

Acreditamos que esta pesquisa pôde contribuir com a área de Secretariado no tange ao desbravamento do campo dos estudos de gênero, em especial, às questões inerentes ao trabalho feminino. As limitações encontradas estão centradas na dificuldade de se ter acesso a essas trabalhadas para coletar informações e na escolha da melhor estratégia para analisar os dados obtidos. Para estudos futuros, acreditamos que outra pesquisa etnográfica com acompanhamento diário das secretárias no trabalho poderá trazer novas e interessantes descobertas para os estudos de gênero no Secretariado.

REFERÊNCIAS

ARRUDA, A. **A contratação, a demissão e a carreira dos executivos brasileiros**. São Paulo: Catho Online, 2009. Disponível em: <http://img.catho.com.br/site/pesquisas/pdf/pesquisa-dos-executivos-2009.pdf>. Acesso em: 22 abril 2016.

BOBBIO, N. **Igualdade e liberdade**. Rio de Janeiro: Ediouro, 1996.

BRUSCHINI, C.; LOMBARDI, M. R. Médicas, arquitetas, advogadas e engenheiras: mulheres em carreiras profissionais de prestígio. **Revista Estudos Feministas**, v. 7, p. 9-24, n. 1/2, 1999.

CAPPELLE, M. C. A; BRITO, M. J; MELO, M. C. O. L; VASCONCELOS, K. A. A produção científica sobre gênero nas organizações: uma meta-análise. **Revista Eletrônica de Administração**, v. 13, n. 3, p. 502-528, 2007.



CARLOTO, C. M. O conceito de gênero e sua importância para a análise das relações sociais. **Serviço Social em Revista**, v. 3, n. 2, p. 201-213, jan./jun., 2001.

CAVALCANTE, F. L. A **(Re)Construção da Identidade Profissional de Secretária**: Um Estudo de Estórias de Vida. 2010. 189f. Dissertação (Mestrado em Letras) – Centro de Teologia e Ciências Humanas da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. 2010.

CHIZZOTTI, A. A pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais: evolução e desafios. **Revista Portuguesa de Educação**, v. 16, n. 2, p. 221-236, 2003.

DANIEL, C. O trabalho e a questão de gênero: a participação de mulheres na dinâmica do trabalho. **O Social em Questão**, ano XIV, n. 25/26, p. 323-344, 2011.

ECCEL, C. R. Estudos de Gênero nas Organizações: Implicações Teórico-Metodológicas. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Associação Nacional de Programas de Pós-Graduação em Administração, 2010, p. 1-17.

FIGUEIREDO, M. D. A mulher em ambientes de identidade masculina: novas formas de produção simbólica do discurso feminino ou da dominação masculina? In: XXXIII Encontro da ANPAD. São Paulo. **Anais...** São Paulo: Associação Nacional de Programas de Pós-Graduação em Administração, 2009, p. 1-16.

FREITAS, K. O lugar da Secretária: implicações históricas de gênero no trabalho e imagem da profissão. In: I ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO - EnGPR. Natal. **Anais...** Natal: Associação Nacional de Programas de Pós-Graduação em Administração, 2007, p. 1-16.

HAMMERSLEY, M.; ATKINSON, P. **Ethnography**. Principles in Practice. 2ª Ed. London: Routledge, 1995.

HELOANI, R. Assédio moral: um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho. **RAE-eletrônica**, v. 3, n. 1, p. 1-8, 2004.

HORNBERGER, N. H. **Ethnography**. In: CUMMING, A. (Ed.). Alternatives in tesol Research: descriptive, interpretive, and ideological orientations. Tesol Quartely, Alexandria, v. 28, n. 4, p. 673-703, winter, 1994.

IZQUIERDO, M. J. Uso y abuso del concepto de género. In. VILANOVA, M. (Org.). **Pensar las diferencias**. Barcelona: Universitat de Barcelona/ICD, 1994.

KENNELLY, I. "I would never be a secretary": Reinforcing gender in Segregated and Integrated Occupations". **Gender and Society**, 2002; v.16; 603-624.



LAURETIS, T. **A tecnologia do gênero.** In: HOLLANDA, B. H. Tendências e impasses: o feminismo como crítica da cultura. Rio de Janeiro: Rocco, 1994.

MACÊDO, G. N. S. **A construção da relação de gênero no discurso de homens e mulheres, dentro do contexto organizacional.** 2003. 181 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) - Universidade Católica de Goiás, Goiânia, 2003.

MARTINS, C. B.; TERRA, P. M.; MACCARI, E.; VICENTE, I. A formação do profissional em secretariado executivo no mercado de trabalho globalizado. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 69-89, jan./jun. 2010.

MATOS, M. L. S. **Experiências femininas e tradições disciplinares na Ciência e na Academia:** desafios e perspectiva. Universidade Federal Fluminense. Rio de Janeiro: 1994.

MELO, I. F. Análise do discurso e análise crítica do discurso: desdobramentos e intersecções. **Revista Eletrônica de Divulgação Científica em Língua Portuguesa, Linguística e Literatura**, Ano 05, n.11, 2º sem. 2009.

MORGAN, G. **Imagens da Organização.** São Paulo: Atlas, 1996.

OLIVEIRA, S. A. **Brevíssimo tratado conceitual da assessoria:** para entender o Secretariado. Guarapuava: Gráfica Ideal, 2011.

PRESTES MOTTA, F. C. **Masculino e feminino nas organizações.** (Relatórios de pesquisa nº 2/2000). São Paulo: FGV-EAESP, 2000.

RESENDE, M. C. R. **Mulheres em ambientes masculinizados:** análise da inserção de mulheres nos canteiros de obras da Construção Civil em duas empresas de Belo Horizonte. 2012. 123 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2012.

SABINO, R. F. Manuais para a educação de um ofício feminino nas décadas de 1960 e 1970. **Acta Scientiarum Education**, v. 36, n. 1, p. 51-61, 2014.

SABINO, R. F.; MARCHELLI, P. S. **O debate teórico-metodológico no campo do secretariado: pluralismos e singularidades.** Cadernos EBAPE.BR, Rio de Janeiro, v. 7, n. 4, p. 607-621, dez. 2009.

SABINO, R. F.; ROCHA, F. G. **Secretariado: do escriba ao web writer.** Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SILVA, R. V. A. **Trajetórias profissionais de executivas aos postos de alto escalão:** fatores-chave, barreiras, inibidores de ascensão e estratégias de enfrentamento. 2012. 232f. Tese



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



(Doutorado em Administração) – Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Fundação Getúlio Vargas. 2012.

SILVERSTONE, R.; TOWLER, R. Progression and tradition in the job of the secretary. **Personnel Management**, 1983; May, p. 30-33.

SOTIRIN, P.; GOTTFRIED, H. The ambivalent dynamics of Secretarial ‘Bitching’: control, resistance, and the construction of Identity. **In Organization**, 1999. v.6, 57-80.

STOCCO, J. A. P. Secretariado Executivo: uma profissão inserida no contexto da evolução do trabalho feminino. **Secretariado Executivo em Revist@**, v. 5, n. 1, 2011.

TRUSS, C. The secretarial Ghetto: Mith or reality? A study of secretarial work in England, France and Germany. **Work, Employment & Society**, 1993. v. 7, n. 4, p. 561-584.

VAN MAANEN, J. The fact and fiction in organization al ethnography. **Administrative Science Quarterly**, v. 24, n. 4, p. 539-550, 1979.

WATSON-GECEO, K. A. Ethnography in ESL: defining the essentials. **Tesol Quartely**, **Alexandria**, v. 22, n. 4, p. 575-592, dec. 1988.

WIELEWICKI, V. H. G. A pesquisa etnográfica como construção discursiva. **Acta Scientiarum**, Maringá, v. 23, n. 1, p. 27-32, 2001.

ZUIN, D. C. Feminilidade no trabalho secretarial: definições e reflexões sob a ótica da Teoria do Processo de Trabalho. In: I CONGRESSO BRASILEIRO DE ESTUDOS ORGANIZACIONAIS, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: Sociedade Brasileira de Estudos Organizacionais, 2013, p. 2011-2019.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UMA ANÁLISE SOBRE O DESEMPENHO DE PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Fernanda Cristina Sanches

UNIOESTE, fernandacsanches@gmail.com

Adriana Heydt

UNIOESTE, adrianaheydt@hotmail.com

Rodrigo Müller

UTFPR, rodrigomullercwb@gmail.com

Ivanete Daga Cielo

UNIOESTE, ivadcielo@hotmail.com

RESUMO: A qualidade de vida no trabalho consiste em um instrumento que tem como objetivo proporcionar humanização do trabalho e um crescimento na produtividade organizacional. Assim, tendo em vista essa significância, este estudo apresenta a seguinte questão norteadora de pesquisa: de qual maneira é percebida a QVT no desempenho das funções do profissional de Secretariado Executivo? Para atender ao questionamento, esse estudo objetivou investigar a QVT percebida por Secretários Executivos de diferentes organizações, com base no modelo proposto por Richard Walton. A escolha e aplicação do referido modelo, ampara-se ao fato de que esse inclui oito variáveis que envolvem desde questões elementares da situação do trabalho até mesmo a remuneração dos funcionários, sendo considerado, portanto, satisfatório para atingir o objeto de pesquisa em questão. A metodologia utilizada foi a aplicação de questionários à secretários executivos de duas organizações. Os principais resultados apontam para o fato de que a qualidade de vida no trabalho dos secretários executivos investigados está sendo proporcionada.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade de vida no trabalho. Profissional de Secretariado Executivo. Modelo de Richard Walton.

1 INTRODUÇÃO

A globalização influencia diretamente o cotidiano das organizações, que têm envolvido o uso de novas tecnologias, para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, despertando a necessidade de promover a qualidade de vida no trabalho - QVT. A QVT é definida de diferentes formas por diversos autores. Ainda assim, praticamente todas as definições possuem entre si um ponto em comum, qual seja o seu entendimento como um movimento de reação ao rigor dos métodos tayloristas e como resultado, obtém-se um instrumento que tem como objetivo proporcionar humanização do trabalho e um crescimento na produtividade organizacional (SANT'ANNA; MORAES, 1999).

Segundo Chiavenato (2008) qualidade de vida implica em criar, manter e melhorar o ambiente de trabalho, tanto em suas condições físicas – higiene e segurança, ou em suas condições psicológicas e sociais. Isso tem como consequência um ambiente de trabalho agradável e amigável e melhora consideravelmente a qualidade de vida das pessoas na organização.



Com o aumento de expectativa de vida há mais tempo de atividade produtiva e assim maior consciência dos direitos à saúde, com novos hábitos e estilos comportamentais, responsabilidade social e compromisso de desenvolvimento sustentável. A maioria das exigências é de natureza psicossocial. Elas afetam e modelam interativamente pessoas e instituições de todos os tipos (LIMONGI-FRANÇA, 2001).

Existem efeitos sobre o bem-estar que podem acontecer a médio e longo prazo. Dentre eles o efeito mais frequente do curto prazo é o estresse (LIMONGI-FRANÇA, 2001). O estresse é causado em momentos em que algum tipo de exigência, ou solicitação urgente, é imposta a pessoa que acaba obrigando-o ou impondo-o a lidar com seu comportamento no limite. Pode ser causado por duas formas, quando a pessoa exerce muita atividade física, ou pela atividade mental e emocional e em ambos os casos a reação física é a mesma (BOHLANDER; SNELL; SHERMAN, 2005).

Conforme Bohlander, Snell e Sherman (2005, p. 358) “[...] os psicólogos usam dois termos distintos entre formas positivas e negativas de estresse, embora as reações às duas formas sejam as mesmas do ponto de vista bioquímico”. O positivo tem o efeito da euforia e realização, podendo contribuir para empresa com alcance de desafios, tornando o funcionário mais entusiasmado no trabalho. Já o negativo é chamado distresse ou angústia, sendo este prejudicial às pessoas e às empresas. Percebe-se que o estresse causa a perda de sentimento de segurança e adaptação. No qual a pessoa percebe a sensação de frustração e rejeição (BOHLANDER; SNELL; SHERMAN, 2005).

Portanto, nos dias atuais torna-se importante cuidar da qualidade de vida dentro das instituições, tanto públicas quanto privadas, observando-se como está a qualidade de vida do ambiente interno e externo, tanto quanto a satisfação e o relacionamento interpessoal dos funcionários. Tendo em vista a relevância apresentada, pode-se afirmar que a QVT é fundamental no desempenho dos funcionários de qualquer organização.

Nesse sentido, este estudo apresenta a seguinte questão norteadora de pesquisa: de qual maneira é percebida a QVT no desempenho das funções do profissional de Secretariado Executivo?

Para atender ao questionamento, esse estudo objetivou investigar a QVT percebida por Secretários Executivos de diferentes organizações, com base no modelo proposto por Richard Walton. A escolha e aplicação do referido modelo, ampara-se ao fato de que esse inclui oito variáveis que envolvem desde questões elementares da situação do trabalho até mesmo a remuneração dos funcionários, sendo considerado, portanto, satisfatório para atingir o objeto de pesquisa em questão.

Para tanto, este estudo subdivide-se em diferentes capítulos, quais sejam: esta introdução, referencial teórico, no qual será realizada uma breve discussão teórica com base nas teorias existentes. Posteriormente descreve-se a metodologia que contém os procedimentos adotados para o desenvolvimento desse estudo. Em seguida, tecem-se os resultados e considerações obtidos por meio do estudo, e por fim, as considerações geradas.



2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo é apresentado o referencial teórico utilizado como base deste estudo, que traz como objeto principal o tema Qualidade de Vida no Trabalho – QVT.

2.1 Qualidade de vida no trabalho

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um assunto que atualmente está em alta visibilidade nas organizações, ocupando espaço cada vez maior nas discussões sobre como adaptar a competitividade aos novos padrões de conhecimento, e nos atuais estilos de vida.

Para Bohlander (2003) a qualidade e a disponibilidade de instrumentos de trabalho, são itens fundamentais para a competitividade da organização. Esses instrumentos para Limongi-França (2001), são as estratégias que contribuem para a melhoria da QVT, que auxiliam para o indispensável subproduto melhorando a produtividade. E para assegurar uma produtividade dos Recursos Humanos, é fundamental a garantia da plena saúde e vitalidade. Os programas de qualidade de vida modificam o comportamento, atuam preventivamente, reduzindo custo e atraindo colaboradores.

As pessoas são fonte principal de criação e difusão do conhecimento, tornando-se um importante recurso das organizações. E assim, proporcionam um ambiente favorável ao desenvolvimento das pessoas e das organizações (LIMONGI-FRANÇA, 2001).

A QVT é um assunto abrangente, por essa razão precisa ser conceituada de forma transparente. Limongi-França (2001) comenta que a QVT tem sido analisada e questionada no decorrer dos anos, consolidando-se não como modismo, mas um processo constituído na busca do desenvolvimento humano e organizacional.

Limongi-França (2001) cita Richard Walton (1973) como um dos pesquisadores precursor da metodologia dos critérios de conceitos de QVT, que a definiu como algo a mais do que os objetivos da legislação trabalhista. Para o autor, QVT constitui-se em “regulamentação do trabalho de menores, jornada de trabalho, descanso semanal e das indenizações por acidente de trabalho”.

Segundo Walton (1973), a QVT envolve o atendimento de necessidades e pretensões humanas, calcado na ideia de humanização do trabalho e responsabilidade social. Para ele a expressão “Qualidade de Vida no Trabalho” tem sido usada constantemente para descrever valores ambientais e humanos, com o descaso da sociedade industrial em retribuição dos avanços tecnológicos da produtividade e do crescimento econômico.

Este conceito corresponde ao atendimento de necessidades e aspirações humanas na ideia de humanização do trabalho e responsabilidade social da organização. Outro autor que possui a mesma linha de pensamento é Fernandes (1996), que conceitua QVT como um conjunto de fatores que quando presentes numa situação de trabalho, tornam os cargos mais satisfatórios e produtivos, incluindo atendimento de necessidades de anseios humanos.

Perante várias definições para o conceito de QVT, para este estudo adota-se a definição de Albuquerque e Limongi-França (2003, p. 2), que citam:

Um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de



trabalho, visando proporcionar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

Para uma organização implantar um programa de QVT deve-se diagnosticar primeiramente seus problemas para em seguida implantar as melhorias, sempre visando condições viáveis para o desenvolvimento humano. Para melhor compreender o conceito, se faz relevante a construção de um breve referencial que descreva a história e a evolução da QVT.

2.2 História e evolução da qualidade de vida no trabalho

A origem da preocupação com a saúde no trabalho, pode-se ocasionar desde a transformação da natureza pelo homem, ou seja, desde quando o ser humano começou utilizar as ferramentas e criar técnicas para aperfeiçoar suas formas de sobrevivência. Assim, buscando formas para diminuir seus esforços e conseqüentemente o sofrimento, pode-se dizer que o conceito de qualidade de vida está introduzido no trabalho.

Segundo Martins (2002), no início de década de 50, Eric Trist e seus colaboradores da Tavistock Institute de Londres iniciaram vários estudos que deram origem a uma abordagem sociotécnica, que tem como suporte a satisfação do trabalhador no trabalho e com o trabalho. Segundo Aguiar (2000), fatores como o aumento da produtividade estão presentes no estudo da organização do trabalho já no início da década de 1950, mas foi a partir da década de 1960 que os indicadores referentes às necessidades e anseios pessoais, ganharam mais notoriedade. Isso aconteceu devido ao desafio da produtividade, enfrentado pelas organizações em busca da competitividade.

Já nos anos 70, a QVT se consolidou nos países desenvolvidos, com diversas pesquisas e publicações exibindo o aprimoramento dos níveis de satisfação e motivação e das condições de vida dos empregados. Alguns autores que contribuíram para construir o conceito nesse período foram: Hackman e Oldham (1975), que associaram a QVT à motivação e à satisfação como resultado relevante, da identidade do trabalho e do estado psicológico do indivíduo; Walton (1973), que identificou a necessidade de observar o nível de satisfação e a dignidade dos empregados como recurso para garantir a QVT.

Nesse mesmo período, no Brasil, existia intensa movimentação sindical, com lutas pela melhoria de condições humanas de trabalho e compensação monetária. E o país passava por limitações e contradições regionais, assim, fazendo da QVT um processo de melhoria do ambiente social das organizações (LIMONGI-FRANÇA, A. C.; COUTINHO, M. L.G.; MAXIMINIANO, 2010).

Na década de 1980 o conceito da QVT tornou-se mais globalizado e isso contribui no aumento de produtividade nas empresas (LIMONGI-FRANÇA; ARELLANO, 2002). No que diz respeito ao Brasil, Pazini e Stefano (2009), afirmam que o interesse pela QVT surgiu em maior proporção na década de 1990. Bittencourt (2004), acrescenta que esse interesse é reflexo do aumento da ocorrência de doenças ocupacionais e ações na justiça.

Atualmente com os mercados sinalizados pelas novas tecnologias, a demanda por altos padrões de produção, exige das organizações que se interessem cada vez mais por seus funcionários, no que se refere a suas capacidades de produzir e contribuir para os resultados das



empresas. Nesse sentido, almeja-se atingir a autorrealização humana em todos os processos de trabalho.

2.3 Qualidade de vida no trabalho visando a busca da autorrealização humana

A autorrealização pode ser considerada o máximo do desenvolvimento humano, afinal a autorrealização engloba a realização de todo potencial humano. Maslow (1970), um dos fundadores da Psicologia Humanista, ao explicar a natureza humana destaca a autorrealização como a essencial força motivadora do homem, afirmando que o Ser Humano busca a autorrealização como meta no seu viver.

Segundo Maslow (1970), para o sujeito buscar a autorrealização, ele precisa anteriormente ter assegurado algumas necessidades básicas de sobrevivência, como: as necessidades fisiológicas (comida, água, sono, etc.); as necessidades de segurança (proteção, estabilidade, etc.); as necessidades do amor (família, amizade, etc.); as necessidades de estima (autoconfiança, conquista, etc.), por fim, a necessidade de realização pessoal (moralidade, criatividade, etc.).

Em relação à QVT a autorrealização humana deve ser analisada criteriosamente, pois influencia diretamente na vida do trabalhador. Para Rodrigues (1994) os empregados que não possuem um ambiente familiar estável, tem no trabalho um meio de obter satisfação para suprir suas necessidades. Sendo assim, o trabalho assume uma grande importância na vida do trabalhador.

2.3.1 A motivação do empregado

A motivação é uma força interna que estimula o comportamento das pessoas e as leva a agir de determinada maneira, criando assim, um ambiente agradável e harmonioso, onde os indivíduos possam se sentir bem com a gerência, com os colegas de trabalho, e ainda, estando otimistas e satisfeitos com os seus propósitos. Nesse sentido, as pessoas podem ser motivadas ao pessimismo ou ao otimismo.

Segundo Davis e Newstrom (1992 p. 47), “embora não haja respostas simples para a questão da motivação um importante ponto de partida reside na compreensão das necessidades do empregado”. Informar às pessoas que elas façam o melhor significa que estas são capazes de realizar as atividades com altos padrões de eficácia.

Para Davis e Newstrom (1992, p. 28), “o resultado de um sistema eficaz de comportamento organizacional é a motivação que quando combinada com as habilidades e capacidades do empregado, resulta na produtividade humana”. Os colaboradores precisam estar cientes do que os administradores esperam que eles produzam, e para isso, é fundamental que compreendam também de que maneira isso deve acontecer. E estes mesmos administradores precisam saber o que os funcionários esperam que devam fazer para tornar possível esse trabalho.

Uma parte da motivação do colaborador vem do fato de ele ter conhecimento do papel importante que exerce na organização. Para Weiss (1991, p. 32) “as pessoas trabalham por recompensas. Essas não precisam ser tangíveis, como dinheiro. Podem ser intangíveis, como no caso de deixar um funcionário ser líder de um grupo”.



Ainda, segundo o autor (op. cit), para se obter o melhor dos funcionários deve-se estabelecer metas com padrão elevado, mas coerentes. Os administradores devem reconhecer suas responsabilidades, bem como dos colaboradores, e devem deixar que os empregados se responsabilizem pelos maus resultados que obtiveram, ou que recebam a recompensa pelo sucesso (WEISS, 1991).

Para Matos (1997), os principais elementos que influenciam a motivação humana são: trabalho em grupo; reconhecimento, segurança e integração ao grupo; necessidades fisiológicas; necessidade de segurança material; necessidades sociais; necessidade do ego; necessidade de autorrealização.

Cabe ao administrador ter capacidade de motivar, dirigir, influenciar e comunicar-se com seus subordinados. A eficácia desse administrador consiste na motivação dos subordinados em segui-lo.

2.4 Modelo dos oito critérios para QVT (Richard Walton, 1973)

Segundo Walton (1973) para compreender a pesquisa da QVT nas organizações é importante compreender os seus oito critérios. Para o autor estas questões centrais são fundamentais para a compreensão das dimensões da QVT, pois são propostas, no intuito de colaborar com uma estrutura de características para a pesquisa.

2.4.1 Compensação Justa e Adequada

Para Walton (1973, p. 12) a compensação justa e adequada consiste em um meio dos cidadãos ganharem a vida. A recompensa recebida pelo trabalho realizado “é um conceito relativo, não um simples consenso sobre os padrões objetivos e subjetivos para julgar a adequação da compensação”.

A imparcialidade da recompensa pode se enfocar em várias perspectivas como: pelas relações entre salários e elementos como experiências e compromissos; pelas relações entre salário e competência ou capacidade.

Walton (1973, p. 13) termina afirmando que “a adequação e a honestidade do salário e/ou compensação são questões parcialmente ideológicas”, por razão de que a renda adequada e a compensação justa são difíceis de definir, visto que padrões determinados de renda podem não ser suficientes para o padrão do recebedor, ou a compensação justa do salário recebido por um trabalhador, não seja apropriada em relação com o salário recebido por outro trabalhador.

Ao analisar a definição de Walton (1973) percebem-se dois fatores importantes que podem contribuir para determinar a QVT:

- a) a renda adequada: a renda deve estar de acordo com os padrões aceitáveis da sociedade, de maneira a suprir as necessidades do trabalhador.
- b) compensação justa: o pagamento deve ser justo, ou seja comparado com outras organizações não pode haver diferença significativa no pagamento de um mesmo cargo.

Além da compensação justa e adequada, a condição de segurança e saúde no trabalho também é um critério importante para a análise da QVT.

2.4.2 Condições de Segurança e Saúde no Trabalho

Walton (1973, p. 13) prescreve algumas sugestões para melhorar as condições de segurança e saúde do trabalho, dentre elas pode-se citar:

horários razoáveis reforçados por um período normal de trabalho padronizado; condições físicas de trabalho que reduzam ao mínimo o risco de doenças e danos; limites de idade imposta quando o trabalho é potencialmente destrutivo para o bem-estar das pessoas abaixo ou acima de uma certa idade.

Diante dessas sugestões propostas por Walton (1973) para as condições de segurança e saúde no trabalho devem ser reduzidos os fatores que podem prejudicar o exercício da atividade. Dentre elas, estão a proibição do trabalho infantil, a jornada diária e semanal razoável e o estabelecimento de condições de trabalho que diminuam os riscos de acidentes.

2.4.3 Uso do Desenvolvimento de Capacidades

Walton (1973, p. 13) comenta que o trabalho “tem tendido a ser fracionado inábil e firmemente controlado”. A elaboração e sua implementação têm seguido direções diferentes. Nesse sentido, o autor estabelece cinco atributos básicos para a compreensão deste item: autonomia no trabalho; múltiplas habilidades; informação e perspectivas; tarefas completas e planejamento.

- a) Autonomia: o trabalho deve possibilitar certo nível de autonomia e equilíbrio na execução das atividades.
- b) Múltiplas habilidades: o trabalho deve possibilitar a aplicação de diferentes habilidades. As habilidades utilizadas devem ser diversificadas e não monótonas.
- c) Informação e perspectivas: o trabalhador deve ter ciência do processo do trabalho em sua totalidade. E também receber orientação de suas atividades de forma que esteja ciente das consequências de suas ações.
- d) Tarefas completas: o trabalhador deve executar todas as tarefas do início ao fim e não apenas uma etapa do processo.
- e) Planejamento: as atividades devem ser antecipadamente planejadas e consequentemente a sua implantação.

Com a compreensão dos cinco atributos básicos para o uso do desenvolvimento de capacidades, percebe-se que esse critério favorece a oportunidade de crescimento e segurança.

2.4.4 Oportunidade de crescimento e segurança

Nesse fator Walton (1973, p. 14) direciona sua atenção mais na oportunidade de carreira. A educação formal, geralmente é requisito para alcançar posições elevadas dentro das organizações. Para obter a viabilidade desse item o autor sugere que se trabalhe com:



Aplicação representativa: a expectativa de usar o conhecimento e as habilidades expandidas e recém-adquiridas em atribuições de trabalho futuro; Desenvolvimento: a extensão em que as atividades atuais de alguém contribuam para manter e expandir sua capacidade antes de levá-lo à obsolescência; Oportunidade de progresso: a avaliação das oportunidades de progredir em termos organizacionais ou de carreiras reconhecidas pelos semelhantes membros da família ou associados; Segurança: a segurança de emprego ou de renda associada ao trabalho do trabalhador.

Com as sugestões do autor, conclui-se que esses fatores influenciam a oportunidade de crescimento e segurança do profissional. E assim, devem ter possibilidade de expandir as suas capacidades de trabalho com expectativas para a utilização de seus conhecimentos profissionais na possibilidade de ascensão de cargo e plano de carreira.

2.4.5 Integração social na Organização

Para Walton (1973) a integração social na organização do trabalho envolve aspectos vinculados ao relacionamento pessoal e a autoestima no trabalho. Uma boa integração social favorece a ausência de preconceitos de cor, raça, sexo, religião, nacionalidade, estilo de vida e aparência física. A ausência desses pré-julgamentos facilitariam o senso de comunidade nas organizações. E isso contribuirá para um bom nível de integração social.

2.4.6 Constitucionalismo

As normas, os direitos e deveres dos trabalhadores para Walton (1973) são considerados elementos fundamentais para proporcionar uma elevada QVT. Para o autor, o direito à privacidade, direito de posicionamento, direito a tratamento justo em todos os assuntos são aspectos significativos para sua concepção.

2.4.7 Trabalho e Espaço total de vida

Walton (1973, p.16) afirma que a “experiência de trabalho de um indivíduo pode ter efeito negativo ou positivo sobre outras esferas de sua vida, tais como suas relações com sua família”. A relação trabalho e espaço total de vida deve ter um equilíbrio, pois as constantes mudanças podem contribuir a problemas familiares.

Se o trabalho não consumir tanto o tempo do trabalhador, consequentemente vai diminuir seu desgaste físico, e em seu tempo livre pode proporcionar mais atividades de lazer juntamente com seus familiares.

2.4.8 Relevância Social da Vida no Trabalho

Para Walton (1973) o trabalho deve ser uma atividade social que facilite as pessoas a participar de uma organização. A organização deve ter uma postura e imagem perante a sociedade, responsabilidade social, responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos, práticas de recursos humanos, administração eficiente, valorização de trabalho e da profissão.



A relevância social da vida no trabalho caracteriza por fim, o último dos oito critérios propostos por Walton. Afirma-se, portanto, que a partir da aplicação no modelo completo, é possível avaliar as condições de QVT de funcionários de diferentes organizações.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para a elaboração deste trabalho, utilizou-se o modelo de qualidade de vida no trabalho de Richard Walton devido a sua amplitude, uma vez que este aborda oito tópicos relacionados à QVT, que são: compensação justa e adequada; condições de trabalho; uso e desenvolvimento de capacidades; oportunidade de crescimento e segurança; integração social; constitucionalismo; o trabalho e o espaço total de vida; e a relevância social do trabalho na vida.

Desta forma e com base nestes princípios da QVT, optou-se pelo método de coleta de dados por meio da elaboração de um questionário de pesquisa. De acordo com Lakatos e Marconi (1992), tal método pode ser aplicado sem a presença do pesquisador, possibilitando uma coleta de vários dados em um único questionário e trazendo agilidade ao processo. Sendo assim, o instrumento de coleta foi formado por vinte e seis questões, que por sua vez, foram agrupadas em oito critérios, de acordo com o modelo proposto por Walton. A tabulação nos dados no momento do agrupamento das questões realizou-se por meio de porcentagem dos grupos, utilizando-se o software Excel. Destaca-se ainda que o tratamento desses dados se deu por meio do método de análise de conteúdo (GIL, 2008).

Para aplicação do questionário selecionou-se duas organizações localizadas na região Oeste do Paraná, das quais uma caracteriza-se como instituição de ensino de âmbito federal, aqui denominada como ‘Organização A’, e a outra, uma empresa pública binacional, denominada ‘Organização B’. Nesse sentido, dez profissionais (cinco de cada) concursados nas instituições, e que ocupam o cargo de Secretários Executivos, participaram da pesquisa. Vale destacar ainda, que os profissionais participantes possuem formação na área.

Os instrumentos de pesquisa foram aplicados via e-mail, enviados aos entrevistados no mês de abril de 2016. Desta maneira, a coleta de dados primários possibilitou uma análise qualitativa dos resultados obtidos, que depois de analisados, foram tabulados e apresentados em formato de tabela, possibilitando uma comparação da percepção dos funcionários de ambas as organizações.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O modelo escolhido para a realização desta pesquisa foi o modelo de avaliação de QVT de Richard Walton, que abrange oito dimensões, cada uma com seus respectivos indicadores para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho.

Nesse sentido, o instrumento de coleta de dados foi elaborado com base em cada uma das dimensões propostas pelo modelo. Os resultados obtidos podem ser analisados na Tabela 1.

Tabela 1: Visão dos secretários executivos com relação à QVT da organização.

Tópicos	Organização A	Organização B
Compensação justa e adequada	47% Sim	93% Sim
	53% Não	7% Não
Condições de Trabalho	47% Sim	80% Sim
	53% Não	20% Não
Uso e desenvolvimento de capacidades	40% Sim	80% Sim
	60% Não	20% Não
Oportunidade de crescimento e segurança	87% Sim	100% Sim
	13% Não	
Integração Social	33% Sim	80% Sim
	67% Não	20% Não
Constitucionalismo	40% Sim	60% Sim
	60% Não	40% Não
O trabalho e o espaço total de vida	87% Sim	60% Sim
	13% Não	40% Não
Relevância social do trabalho na vida	53% Sim	100% Sim
	47% Não	

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Em relação à compensação justa e adequada, foram avaliadas as questões de satisfação ou não dos funcionários à respeito da remuneração, se ela está sendo feita de acordo com seus cargos e funções, se existe igualdade de salários para as pessoas que desempenham a mesma função, e se a empresa oferece algum tipo de partilha dos lucros. Na organização A é possível perceber que o percentual de funcionários que consideram o salário justo e adequado é menor que o percentual dos que consideram que a compensação é condizente com as atividades exercidas, por sua vez, pode-se afirmar que a Organização B, oferece planos de salários mais condizentes na visão dos profissionais.

Nesse contexto Ayres, Silva e Souto-Maior (2009), afirmam que a compensação recebida pelos funcionários difere em relação aos pontos de vista de cada um, sendo que, em princípio, uma remuneração adequada seja compreendida como aquela capaz de prover as necessidades pessoais, culturais, sociais e econômicas dos indivíduos. Pode-se afirmar que a satisfação dos funcionários em relação à compensação é relativa entre eles mesmos, por possuírem concepções diferentes de necessidades.

Com relação às condições de trabalho, questionou-se sobre a segurança existente no local de trabalho, se a jornada de trabalho é condizente e também se o cargo ocupado é ausente de insalubridade.

O resultado é bastante satisfatório na organização B, visto que a maioria dos respondentes dizem-se contentes com as condições de trabalho às quais estão inseridos. Assim, buscando incentivar a adoção de medidas capazes de tornar o ambiente de trabalho da Organização A melhor, Ayres, Silva e Souto-Maior (2009) sugerem algumas medidas que podem auxiliar no aumento da satisfação dos funcionários.



De acordo com as autoras, o estabelecimento de faixa etária para a realização de determinadas atividades, o estabelecimento de horários fixos, além de melhorias nas condições físicas de trabalho, são fatores que podem contribuir para diminuição de danos físicos ou de problemas de saúde, além de contribuir para o aumento da QVT dos funcionários.

Os fatores verificados na questão de desenvolvimento de capacidades foram: a autonomia para realizar as tarefas e funções, se o profissional pode exercer suas habilidades na realização de suas tarefas e se possui informações do processo de trabalho de seu setor como um todo. Ayres, Silva e Souto-Maior (2009) afirmam que o trabalho pode oferecer as condições necessárias à utilização das capacidades individuais, no entanto, é a personalidade de cada indivíduo que determinará a intensidade das atividades a serem desenvolvidas.

Neste caso, percebe-se que a organização B oferece oportunidade de utilização das habilidades individuais aos seus profissionais de Secretariado Executivo. Por outro lado, na organização A, nem todos o maior parte dos funcionários não apresentam tal percepção. Contudo, a limitação encontrada nesse aspecto, foi de não ser possível verificar a profundidade na qual os funcionários buscam esse desenvolvimento.

No que tange às oportunidades existentes na empresa, bem como nas oportunidades de crescimento no trabalho, questionou-se a existência de planos de cargos e carreiras, existência de segurança e estabilidade e oportunidades de crescimento pessoal. Através dos resultados obtidos, demonstra-se que quase a totalidade dos profissionais investigados afirmam que as instituições oferecem planos de carreira e oportunidade de crescimento no contexto organizacional. Tal fato pode estar atrelado à característica das organizações, uma vez que, por se tratarem de órgãos públicos, suas contratações se dão por meio de concurso público, que em sua maioria, são acompanhados de planos de carreira.

Na maioria desses casos, de acordo com Ayres, Silva e Souto-Maior (2009), esses planos de carreira devem ser acompanhados das expectativas dos funcionários. Assim, devem buscar fornecer maiores possibilidades de crescimento pessoal, como a oportunidade de participação em cursos, treinamentos, entre outras atividades de seu interesse.

Quanto a Integração social que as organizações oferecem aos funcionários, se questionou se as empresas oferecem igualdade entre os funcionários, se são ausentes de preconceitos e se fornecem integração social. Em comparação entre as duas instituições, percebe-se que no quesito integração social, a organização A carece de maiores mecanismos de integração, porém que não atingem todos os funcionários. Em contrapartida, na organização B, os profissionais, em sua maioria, percebem a existência de atividades e práticas voltadas para integração social.

Salienta-se ainda a importância de existência de integração social entre funcionários de uma mesma organização, visto que, de acordo com Santiago Junior (2004), a integração de grupos proporciona a geração de parte dos conhecimentos organizacionais. Essa oportunidade existe visto que a integração faz com que a informação seja repassada informalmente, fato que garante a transferência de conhecimentos organizacionais e a sobrevivência de experiências fundamentais às organizações.

Sobre constitucionalismo, os entrevistados foram questionados a respeito de seus direitos enquanto trabalhadores, se durante suas atividades possuem privacidade pessoal, se possuem liberdade de expressão, se são respeitados ou não e se recebem tratamento imparcial. A



partir dos resultados da pesquisa pode-se inferir que as duas organizações oferecem proteção aos direitos dos trabalhadores, bem como privacidade e tratamento imparcial aos funcionários, contudo o descontentamento com relação ao tema é um pouco maior por parte dos Secretários da organização A. Acredita-se, contudo, que os funcionários estão sendo respeitados enquanto trabalhadores e enquanto cidadãos.

No que concerne sobre a relação à interferência do trabalho no espaço total de vida, as questões investigadas buscaram identificar se os funcionários possuem estabilidade de horários, se o emprego exige deslocamento de moradia e se conseguem ter tempo para lazer e família.

Com esta questão, percebe-se que na organização “A”, a maioria dos entrevistados acredita que a instituição não lhes obriga a dedicar todo o seu tempo à organização. Assim, os funcionários possuem tempo para lazer e família, além de outras atividades de interesse particular. Na organização “B”, no entanto, alguns dos entrevistados consideram que lhes falta um pouco de tempo para o desenvolvimento de atividades pessoais, sendo que o trabalho interfere nesses momentos. Tal fator pode estar atrelado ao fato de que a organização B ser de porte maior, e ainda desempenhar suas atividades em mais de um país, sobrecarregando mais os funcionários no desempenho de suas funções.

Neste sentido, cabe ressaltar que Ayres, Silva e Souto-Maior (2009) apresentam a ideia de que se um indivíduo não possui uma relação cordata entre trabalho e vida pessoal, seu rendimento pode diminuir, acarretando resultados diversos aos esperados pela administração da organização.

Por fim, o último critério investigado foi a relevância social do trabalho na vida. Nesse tema os entrevistados responderam questões relacionadas à imagem da organização, se a instituição integra responsabilidade social às suas atividades e se integra responsabilidade nos serviços oferecidos. A partir dos resultados obtidos, acredita-se que a imagem da instituição reflita diretamente em seus funcionários o sentimento de orgulho em representar tal organização.

As atividades desenvolvidas pelas instituições, por se tratarem de ramos diferenciados (uma de ensino e outra de geração de energia), possibilitam uma maior compreensão de seus resultados. Na organização B, a totalidade dos funcionários acredita que as atividades desenvolvidas contribuem com a sociedade, o que proporciona aos profissionais o sentimento de orgulho e empoderamento por trabalharem naquele local.

Por sua vez, cerca de 50% dos investigados na organização A não percebem o desenvolvimento de atividades voltadas à relevância social do trabalho. O fato de se tratar de uma instituição de ensino pode ter influência nesse resultado, visto que a gestão muitas vezes se dá por cargos temporários e de confiança, no qual as metodologias de gestão variam constantemente.

Com bases nos resultados obtidos pode-se afirmar que a QVT tem papel fundamental no desempenho dos profissionais de secretariado executivo, e conseqüentemente no desempenho das organizações. Atualmente para as empresas vencerem a competitividade de mercado, devem manter e preservar seus funcionários, proporcionando-os boas condições de trabalho, e motivações para que continuem satisfeitos com o trabalho que estão realizando, e assim desenvolvam melhor suas funções.



5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Frente aos resultados obtidos com a aplicação do questionário aos profissionais de secretariado executivo das organizações investigadas, tornou-se possível perceber que os funcionários da organização B, de modo geral, estão satisfeitos em seus ambientes de trabalho. Por sua vez a organização A, não mostrou um desempenho totalmente favorável com relação à proporcionar QVT aos seus funcionários.

Desta forma, percebe-se que a QVT dos secretários executivos das duas instituições está sendo proporcionada na medida do possível. O fato de possuírem uma administração burocratizada torna algumas atividades inviáveis às organizações. Porém, percebe-se que as algumas características das organizações buscam proporcionar maior satisfação aos funcionários em diversos aspectos, o que caracteriza a aplicação de questões referentes à QVT.

Foi possível identificar ainda, que a QVT tem papel fundamental no desempenho dos funcionários, e conseqüentemente no desempenho das organizações. Conforme afirmou Weiss (1991), os funcionários tendem a trabalhar por recompensas, que não precisam necessariamente financeiras, mas sim, que podem vir como forma de benefícios no trabalho.

Para o autor (op. cit), quanto mais os administradores reconhecerem suas responsabilidades e os resultados dos trabalhadores, melhores serão os resultados advindos desses esforços. Dentre esses resultados pode-se destacar a satisfação e motivação para com as atividades relacionadas ao trabalho.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, M. de F. **Lazer e produtividade no trabalho**. Florianópolis: Enanpad, 2000.

ALBUQUERQUE, L.G; LIMONGI – FRANÇA A.C: **Estratégia de Recursos Humanos e Gestão de Qualidade de vida no trabalho**: O stress e a expansão de conceito de qualidade total. Curso avançado de gestão empresarial em qualidade de vida: FEA/USP, São Paulo, 2003.

AYRES, K. V.; SILVA, I. P. da; SOUTO-MAIOR, R. C. **Stress e Qualidade de Vida no Trabalho**: a Percepção de Profissionais do Setor de Hotelaria. Disponível em: <<http://www.biblioteca.sebrae.com.br/>>. Acesso em: 25 abr. 2016.

BITENCOURT, C. **Gestão contemporânea de pessoas**: novas práticas, conceitos tradicionais. Porto Alegre: Bookman, 2004.

BOHLANDER, G. W. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Pioneira, 2003.

BOHLANDER, G., SNELL, S., SHERMANN, A. **Administração de Recursos Humanos**. 1 ed. São Paulo: Thomson, 2005.

CHIAVENATO, I. **Recursos humanos**: o capital humano das organizações. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2008.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



DAVIS, K., NEWSTROM, J. W. **Comportamento humano no trabalho – Uma abordagem psicológica**. São Paulo: Pioneira, 1992.

FERNANDES, E.C. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2008.

HACKMAN, J. R.; Oldham, G. R.; JANSON, Robert e PURDY, Kenneth. **A New Strategy for Job Enrichment**. California Management Review, Summer-1975.

HACKMAN, J. R.; OLDDHAM, G. R. Is Job Enrichment Just a Fad? **Harvard Business Review**, Sep- Oct.1975.

LAKATOS, E. M. MARCONI, M. de A. **Metodologia do Trabalho Científico**. Rio de Janeiro: Atlas, 1992.

LIMONGI-FRANÇA, A.C. **Qualidade de vida no trabalho & administração**. Programa de Educação Continuada em Administração para Executivos FEA/USP, São Paulo, 2001.

LIMONGI-FRANÇA, A.C.; ARELLANO, E. B. **As pessoas na organização**. São Paulo: editora Gente, 2002.

LIMONGI-FRANÇA, A.C.; COUTINHO, M. L.G.; MAXIMINIANO, A. C. A. Implantação De Programas De Qualidade De Vida No Trabalho Com O Modelo De Gestão De Projetos. **Revista de Gestão e Projetos - GeP**, São Paulo, v. 1, n. 1, p 172-189, jan./jun. 2010. Disponível em: <<https://goo.gl/PUCIgd>>. Acesso em: 06 jan. 2016.

MARTINS, A.M.S. **Participação da Secretaria em Programa de Qualidade de Vida no Trabalho**: implicações para a satisfação no trabalho e comprometimento organizacional, 2002. Dissertação de Mestrado – Universidade Metodista de São Paulo (UMESP) São Bernardo do Campo-SP.

MASLOW, A. **Introdução à psicologia do ser**. Rio de Janeiro: Eldorado, 1970.

MATOS, F. G. **Fator QF – Ciclo de felicidade no trabalho**. São Paulo: Makron Books, 1997.

PAZINI, M. H; STEFANO, S. A qualidade de vida no trabalho e satisfação: um estudo multi-casos com os funcionários das empresas do sistema “S”. In: **Anais... ENGEPR**, Curitiba, 2009.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho – Evolução e Análise no nível gerencial**. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



SANT'ANNA, A.S.; MORAES, L.F.R. Programas de qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso em empresa brasileira do setor de telecomunicações. In: **Anais...** XXIII Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração. Foz do Iguaçu/PR: ANPAD, 1999.

SANTIAGO JUNIOR, J. R. S. **Gestão do Conhecimento:** chave para o sucesso empresarial. São Paulo: Novatec Editora, 2004.

WALTON, Richard E. **Quality of Working Life: What is it?** Sloan Management 15(1): 11-21, 1973.

WEISS, D. **Motivação e resultado – Como obter o melhor de sua equipe.** São Paulo: Nobel, 1991.



DISCURSO MIDIÁTICO: UMA ANÁLISE DISCURSIVA ACERCA DOS DISCURSOS PRODUZIDOS SOBRE O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Juliana Hortelã Pedrone Valério

Universidade Estadual de Maringá-UEM, juhortela@gmail.com

RESUMO: Sabe-se que, 30 de setembro é a data em que se comemora o dia do profissional de secretariado, em decorrência desta, observou a circulação de uma matéria no jornal G1 de Pernambuco sobre o aumento do movimento nos motéis da região. Em resposta a essa **matéria**, a FENASSEC – Federação Nacional das Secretárias e Secretários emitiu uma nota de repúdio à **esta reportagem** que vincula a imagem do profissional de secretariado a uma relação extraconjugal com suas respectivas chefias. Neste sentido, tomamos como *corpus* de análise para este trabalho as discursivizações lançadas pelo jornal G1 e o órgão oficial FENASSEC. O trabalho analisou a posição sujeito que a formação discursiva midiática G1 constrói para a secretária e como a classe dos secretários reage a isso. Para tanto, tem-se como escopo teórico os conceitos da análise de discurso pecheutiana e as contribuições de Charaudeau acerca do discurso midiático.

PALAVRAS-CHAVE: Discurso; Mídia; Profissional de Secretariado

1 INTRODUÇÃO

O caráter multidisciplinar da análise de discurso (AD) dispõe que esta teoria seja aplicada metodologicamente nos mais variados objetos, os quais se materializam no discurso de inúmeras formas. Essa característica multidisciplinar é que permite a diversas áreas do conhecimento em utilizarem a análise de discurso no estudo das questões que abarcam o sujeito, a linguagem e a forma de materialização nas práticas discursivas inscritas num determinado contexto sócio-político-econômico.

O sujeito obtém acesso a informações e a compartilha de inúmeras maneiras. No entanto, a fonte destas se dão, na maioria das vezes, pelo discurso midiático. Assim, neste trabalho estudaremos o discurso midiático, bem como a produção dos efeitos de sentidos surtidos pela mídia no profissional de secretariado. Constitui como corpus de análise uma matéria veiculada no G1 de Pernambuco, no dia 30 de setembro de 2015 - dia que se comemora a profissão de Secretariado -, sendo que o texto trata sobre o aumento no movimento dos motéis da região na data comemorada; e uma Nota de Repúdio, lançada pela FENASSEC – Federação Nacional dos Secretários e Secretárias, em resposta a matéria circulada no G1 de Pernambuco.

Deste modo, temos como objetivo geral analisar a posição sujeito que a formação discursiva midiática constrói para a secretária e como a classe dos secretários reage a isso. Para tanto, utilizará como aporte teórico a análise de discurso francesa pecheutiana, nos apropriando dos conceitos chave, ideologia, formação discursiva, e posição sujeito. E as contribuições de Charaudeau, no texto “Discurso das Mídias”.

Assim, no primeiro momento deste trabalho, será feita a discussão teórica dos conceitos da análise de discurso que compõem a produção de sentidos. Já, na segunda parte, apresenta-se a



proposta de um gesto de leitura analítico acerca dos discursos acima citados sobre o profissional de secretariado, calcado no aporte teórico, também já mencionado.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para trabalhar pelo viés teórico da análise do discurso, utiliza-se como recorte inicial básico a linguagem. Esta teoria se estabelece diferentemente dos objetos metodológicos tradicionais, pois, nela se considera os processos de constituição dos fenômenos e não meramente o produto destes. (ORLANDI, 2012). Desta forma, no campo do discurso se avalia o modo social de produção da linguagem, o qual se dá por meio da história, suas transformações, constituindo assim, a construção sócio-história-ideológica acerca do que se produz discursivamente sobre um objeto. Neste sentido, considera-se que as práticas exercidas pelos sujeitos, de maneira inconsciente, acontecem de acordo com a constituição social, histórica e ideológica do indivíduo.

Diante disso, os sujeitos ao se expressarem através de discursos deixam suas marcas linguísticas, sustentando a posição social-ideológica do lugar em que fala. Deste modo, é a partir da ideologia que se torna possível a relação palavra/coisa, composta pela história para a produção dos sentidos. Compreende-se, desta forma, que as palavras não estão ligadas as coisas diretamente, considerando, que o sentido das palavras pode ser sempre outro.

Não obstante, a ideologia, materializada na/pela linguagem, é mostrada como o princípio norteador dos efeitos de sentidos presentes nas formações discursivas, bem como, a maneira como produzem em seu próprio funcionamento a evidência e a transparência dos dizeres. As condições ideológicas da reprodução/transformação das relações de produção de sentidos, como a área da ideologia não é o único elemento dentro do qual se efetua a reprodução de uma formação social; pois, Pêcheux, (1997), considera que não se deve ignorar as determinações econômicas que condicionam em “última instância essa reprodução/transformação, no próprio interior da produção econômica”. O referido autor entende que:

Para a reprodução das relações de produção e, de outro, o que contribui para sua transformação: a luta de classes atravessa o modo de produção em seu conjunto, o que, na área da ideologia, significa que a luta de classes “passa por” aquilo que Althusser chamou de aparelhos ideológicos. (PÊCHEUX, 1997, p. 144)

Os aparelhos ideológicos de estado estão diretamente relacionados ao sistema econômico vigente, a saber o capitalismo, o qual rege as referidas “lutas de classes”. Somos governados pelas instâncias discutidas por Althusser, em “aparelhos ideológicos de estado”. Assim, esses aparelhos se referem a instituições como, a Família, a Igreja, os Sindicatos, a Escola, e, por último, e não menos importante, a Mídia, a qual tem destaque na discussão deste trabalho.

Em se tratando de mídia, sua presença está arraigada no tecido social urbano, lembrando que os discursos veiculados por ela de discursos outros já estabilizados na sociedade, fazem com que os sujeitos reproduzam discursivamente o noticiado/informado pela mídia. Na medida em que esta rememora discursos cujos sentidos encontram-se estabilizados no universo social, inscritos, portanto, na memória discursiva, os (re)produzindo e desestabilizando os velhos sentidos, fazendo emergir outros sentidos, a partir da rememoração. Charaudeau, (2006, p. 67),



considera que “todo discurso depende, para a construção de seu interesse social, das condições específicas da situação de troca na qual ele surge”.

A memória à qual se refere é a memória discursiva, reúne e coordena as instâncias linguística e histórica da natureza do discurso. Nas palavras de Pêcheux (1999), [...] a memória discursiva seria aquilo que, face a um texto que surge como acontecimento que vem restabelecer os pré-construídos. Assim, a prática discursiva da mídia parte, pois, dos discursos presentes na memória (discursiva) e dos efeitos de sentido deles provenientes. Sendo, estes, um efeito (de sentido) fruto de uma construção discursiva. Contudo, tirando proveito dessa (ilusória e aparente) possibilidade de unidade de sentido, a mídia realiza sua produção recorrendo a estratégias que promovam a (falsa) impressão da (dessa) unidade.

Desta forma, Charraudeau (2006, p. 19), acrescenta que “a informação é essencialmente uma questão de linguagem, e a linguagem não é transparente ao mundo”. Pois, os sentidos não estão relacionados diretamente com a palavra/coisa. Tem-se toda uma construção que abarca a interpelação do sujeito através do contexto sócio-histórico-ideológico, ao qual este se insere, juntamente com as condições de produção em que os enunciados são enunciados. O que, de fato, permite o não controle do sentido de um discurso, uma vez este produzido. É nesta vertente que se constata a opacidade da linguagem, destarte, a AD procura mostrar que o sentido não é algo que se encontra intrínseco às palavras”. (HANAUER, 1999, p. 139). E, sim, nas relações sócio históricas, constituídas pela ideologia. O que desta maneira, não há um sujeito fonte de sentido, mas um sujeito inconsciente, interpelado pela ideologia.

O sentido nunca é dado de antemão, e sim construído de maneira linguageira do homem em situação de troca social (CHARAUDEAU, 2006). Neste sentido, Pêcheux (1997, p.160), complementa:

o sentido de uma palavra, de uma expressão, de uma proposição, etc., não existe ‘em si mesmo’ (isto é, em sua relação transparente com a literalidade do significante), mas, ao contrário, e determinado pelas posições ideológicas que estão em jogo no processo sócio-histórico no qual as palavras, expressões e proposições são produzidas (isto é, reproduzidas). Assim, “as palavras, expressões, proposições, etc., mudam de sentido segundo a posições sustentadas. O que quer dizer que elas adquirem seu sentido em referência a essas posições, isto é, em referência às formações ideológicas nas quais essas posições se inscrevem.

Assim, os sentidos produzidos, neste caso, por meio da mídia, edificam os pré-construídos nos/dos sujeitos, já que esta tem por natureza informar. Os pré-construídos nas palavras de Pêcheux (1997, p. 164),

corresponde ao “sempre-já-aí” da interpelação ideológica que fornece-impõe a “realidade” e seu “sentido” sob a forma da universalidade...ao passo que a “articulação” constitui o sujeito em sua relação com o sentido, de modo que ela representa, no interdiscurso, aquilo que determina a dominação da forma-sujeito.

O discurso está voltado para o extra verbal, algo além da língua, já que este “resulta da combinação das circunstâncias em que se fala ou escreve a (identidade daquele que fala e daquele a quem se dirige”. (CHARAUDEAU, 2006, p. 40). O discurso é, ao mesmo tempo, estrutura e acontecimento (histórico-social e ideológico). Assim, Pêcheux (1997, p. 159), apronta que, “as



palavras, expressões proposições, etc., mudam de sentido segundo as posições sustentadas por aqueles que as empregam, o que dizer que elas adquirem seu sentido em referência a essas posições”, os sentidos não são predeterminados nos signos linguísticos, mas sim, na forma em que o sujeito se marca lexicalmente ao materializar seu discurso, o que o posiciona pelas e nas formações discursivas. Para produzir discursos o sujeito se submete à língua, no entanto, o indivíduo é interpelado em sujeito pela ideologia, ao passo que, “não há sentido nem sujeito se não houver assujeitamento à língua” (ORLANDI, 2012, p. 100), e, para dizer, o sujeito precisa se submeter a ela.

Deste modo, se uma mesma palavra pode receber sentidos diferentes – todos igualmente evidentes – conforme se refira a esta ou aquela Formação Discursiva (FD), é porque uma palavra não tem um sentido que lhe seja próprio/literal. Contudo, seus sentidos se constituem em cada FD, na relação que essa palavra mantém com outras da mesma FD. Já que, é na FD que se tem a produção do sentido, e a emergência de um enunciado e não outro. A formação discursiva, segundo Pêcheux (1995, p. 160), é,

Aquilo que, numa conjuntura dada, determinada pelo estado de luta de classes, determina o que pode e deve ser dito (articulado sob a forma de uma arenga, de um sermão, de um panfleto, de uma exposição, de um programa, etc.).

Face ao exposto, nota-se que é a formação discursiva que determina os discursos, pois, corroborando com Pêcheux (1997, p. 164), “uma concepção do efeito de sentido como relação de possibilidade de substituição entre elementos (palavras, expressões, proposições) no interior de uma formação discursiva dada”, bem como as posições dos sujeitos. Ou seja, para ser sujeito do discurso, este, o sujeito, precisa (inconscientemente) estar afetado pelo lugar de onde fala, se assujeitando as regras da língua e suas determinações sócio-históricas-ideológicas. É pela posição que o sujeito ocupa, filiando em uma determinada FD, que ele se marca linguisticamente. Sendo necessário, para que seu discurso produza o mesmo sentido, os outros sujeitos estarem afetados pela mesma FD, caso contrário, o sentido não terá o mesmo efeito para o outro. Nesta perspectiva, considera-se que o interdiscurso funciona no lugar da exterioridade, isto é, como o lugar do outro que delimita o conjunto do que se é possível dizer, dizível de acordo com a posição ocupada pelo sujeito. Assim, a interpretação só é possível porque há o outro que ocupa outra(s) posição(ões) sujeito(s).

Desta forma, de acordo com as considerações de Michel Pêcheux e seus seguidores, a Formação Discursiva (FD) é a matriz do sentido, é nela que o sentido acontece. Considerando que toda FD é regida por uma FI (formação ideológica), - a saber, o capitalismo – o qual regula todas as outras FD(s).

Percebe-se, neste sentido, que os conceitos estão imbricados um ao outro, não conseguimos mobilizar um conceito sem considerar os outros também. Assim, a formação discursiva é o lugar provisório da metáfora, a qual representa o lugar de constituição do sentido e de identificação do sujeito. Nela o sujeito adquire identidade e o sentido adquire unidade, especificidade, limites que o configuram e o distinguem de outros.

Pensando no funcionamento da ideologia como interpelação dos indivíduos em sujeitos, salienta-se que seus discursos se realizam por meio de um interdiscurso que fornece a cada



sujeito na forma de linguagem, Destarte, Orlandi (2012, p. 96), sobrepe que a ideologia é tratada como:

mecanismo estruturante do processo de significação...a ideologia se liga inextricavelmente à interpretação enquanto fato fundamental que atesta a relação da história com a língua, na medida em que esta significa. A conjunção língua/história também só pode se dar pelo funcionamento da ideologia. E é isto que podemos observar quando temos o objeto discurso como lugar específico em que se pode apreender o modo como a língua se materializa na ideologia e como esta se manifesta em seus efeitos na própria língua.

O funcionamento da Ideologia se dá, em geral, como interpelação dos indivíduos em sujeito de seu discurso se realiza através do complexo das Fis (Formação ideológica) e fornece a cada sujeito sua realidade. Assim, pode-se dizer que os sentidos se constituem historicamente, fato que nos leva a pensar que não podemos andar por aí atribuindo qualquer sentido a qualquer palavra. Desta forma, nos é permitido considerar, na análise de discurso em Pêcheux, que os sentidos se dão pelas marcas ideológicas constituídas pela historicidade na formação discursiva, possibilitando o sentido de um discurso ser um e não outro. Courtine (2006, p. 73), destaca que

... se uma FD é o que, em uma dada FI e em uma conjuntura, determina “o que pode e deve ser dito” (o que equivale a dizer que as palavras, expressões, proposições, recebem seu sentido da FD na qual são produzidas); convém acrescentar que *essa característica não é isolada* das relações contraditórias que uma FD estabelece com outra FD.

Considerando que a produção de sentidos se dá de acordo com a FD que o sujeito está inserido, pode acontecer vários efeitos de sentidos possíveis em um único enunciado. Assim, “o texto produzido é portador de “efeitos de sentido possíveis” que surgem dos efeitos visados pela instância de enunciação e dos efeitos produzidos pela instância de recepção” (CHARAUDEAU, 2006, p. 28). Em se tratando de comunicação midiática, considera-se que os enunciados produzidos por ela estão carregados de efeitos possíveis, dos quais, de acordo com Charaudeau, 2006, p. 28;

apenas uma parte – e sempre a mesma – corresponderá às intenções mais ou menos conscientes dos atores do organismo de informação, e um a outra – não necessariamente a mesma – corresponderá ao sentido construído por tal ou qualquer receptor.

Neste sentido, o movimento descritivo-analítico do corpus selecionado para esta trabalho se dará em uma análise calcada nos processos de produções do discurso e do(s) efeitos(s) de sentido gerados por estes, levando em consideração a mobilização teórica arquitetada acima.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O trabalho aqui proposto se caracteriza como uma pesquisa bibliográfica, de caráter documental. Bibliográfica pois “se realiza a partir do registro disponível, decorrente de pesquisas anteriores, em documentos impressos, como livros, artigos, teses etc. Utiliza-se de dados ou de categorias teóricos já trabalhados por outros pesquisadores e devidamente registrados. Os textos



tornam-se fontes dos temas a serem pesquisados. O pesquisador trabalha a partir das contribuições dos autores dos estudos analíticos constantes dos textos.” (SEVERINO, 2007, p. 122). E, documental, porque “Tem-se como fonte documentos no sentido amplo, ou seja, não só de documentos impressos, mas sobretudo de outros tipos de documentos, tais como jornais, fotos, filmes, gravações, documentos legais. Nestes casos, os conteúdos dos textos ainda não tiveram nenhum tratamento analítico, são ainda matéria-prima, a partir da qual o pesquisador vai desenvolver sua investigação e análise.” (SEVERINO, 2007, p. 122-3)

O objetivo é analisar a posição sujeito que a formação discursiva midiática G1 constrói para a secretária e como a classe dos secretários reage a isso. Para tanto, o corpus recolhido para análise se compõe de uma série enunciativa recortada do discurso midiático e oficial que circunscrevem uma construção discursiva a respeito do profissional de Secretariado Executivo, particularmente, uma notícia do portal G1 e uma manifestação oficial da categoria dos Secretários (por meio de uma nota de repúdio a respeito da referida notícia).

A teoria selecionada para a análise dos documentos é a análise de discurso de linha francesa, especialmente, aquela desenvolvida a partir das contribuições de Michel Pêcheux. O processo metodológico dessa área se dá de uma forma peculiar, compondo, de acordo com Gregolin, (2006), uma revisão teórico-metodológica a qual congrega a “ideia de *heterogeneidade discursiva* levando as pesquisas a investigarem as relações entre o intradiscorso (materialidade discursiva) – que se dá pelo *corpus* em questão – e o *interdiscorso* (o histórico, as memórias discursivas). No sentido de que a análise de discurso considera a constituição sócio histórica dos “sujeitos”, que, neste caso, se representa pela imagem do profissional de secretariado. A produção e a circulação dos sentidos na AD, mobiliza os processos discursivos (as condições de produção de um discurso) e a *memória discursiva* para mobilizar as circulações de sentidos nas inter-relações entre enunciados de determinados momentos históricos (GREGOLIN, 2006). Nesta medida, a Análise de Discurso proporcionará as bases teóricas e metodológicas deste trabalho, permitindo que se realize um movimento de descrição-interpretação dos enunciados midiáticos e oficiais sobre o profissional do Secretariado.

Importa, portanto, destacar que este trabalho contribuirá para os estudos a respeito da posição do sujeito secretário, realizados por meio de uma análise do discurso midiático. Além disso, contribuirá para as discussões pela valorização da categoria, uma vez que a análise da manifestação oficial revela uma busca pela profissionalização e para contrapor o discurso midiático que constrói uma identidade negativa dos secretários e secretárias.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 Movimento de Análise: Como circula o discurso sobre o profissional de secretariado na mídia.

Para discutir teórico-analiticamente os conceitos fundantes da análise de discurso pêchetiana, discutidos na seção dois, apresenta-se como *corpus* deste trabalho uma matéria veiculada no G1 de Pernambuco no dia 30 de setembro de 2015², dia que se comemora a

² Disponível em: <<http://g1.globo.com/pernambuco/noticia/2015/09/com-aumento-de-50-na-procura-moteis-celebram-dia-da-secretaria.html>>, Acesso em: 05 mar. 2016.



profissão de Secretariado. O texto trata sobre o aumento no movimento dos motéis da região, apontando como pré-construído uma imagem do Profissional de Secretariado feminino como amante de seus superiores. E, uma nota de repúdio da FENASSEC (Federação Nacional das Secretarias e Secretários³), abominando a circulação desse discurso, mostrando, em contrapartida, a importância do profissional de secretariado nos centros decisórios empresariais, bem como a postura ética e respeitosa deste profissional. Optou-se pelo recorte desses materiais para mostrar o embate das duas forças (FD), a matéria do jornal G1 e a nota repúdio.

Neste sentido, destacamos as condições de produção deste *corpus*, primeiramente, a matéria que circulou no jornal eletrônico G1 de Pernambuco, autoria de Thays Estarque, em que traz como chamada a comemoração de proprietários de motéis pelo aumento no faturamento, a qual segue: “Com aumento de 50% na procura, motéis celebram Dia da Secretária, Associação revela que data é a terceira mais importante do setor no Recife”. Já a nota de repúdio vem em resposta a circulação da matéria.

Os textos midiáticos, como por exemplo, a notícia do jornal G1, “opinam sobre fatos, sobre os quais tem interesse em divulgar determinada postura, na maioria das vezes dentro da linha do jornal, ou em formar opinião pública”. (PASSETTI, 1999, p.09). Destarte, de acordo com a mobilização teórica discutida, constata-se que o jornal G1 se filia em uma FD em que constitui discursivamente a produção de sentido uma imagem do profissional de secretariado como amante de suas chefias. O episódio de relacionar o grande aumento do movimento no motel, durante o período comercial de trabalho, e, justamente na data em que se comemora o dia do profissional de secretariado, pode remeter ao fato de que o motel, de acordo com a construção sócio-história-ideológica acerca desse signo, produz, neste sentido, o fato de um relacionamento extraconjugal. O que poderia ser confirmado se pensando no contraponto de a constituição de textos sobre um relacionamento conjugal mostraria o mesmo se efetivando em outro ambiente, por exemplo, um restaurante, cinema, ou seja, um local público e não escondido.

Neste sentido, considerando a mídia, que de acordo com Althusser (1970), é um aparelho regulador de estado, pode-se inferir que a circulação deste discurso em um jornal de grande acesso como G1-Globo, constrói verdades acerca do que se notícia. Fato que, também, podemos constatar de acordo com a demandas teóricas de Charaudeau, (2006, p.29) que “nas mídias, os jogos de aparências se apresentam como informação objetiva, democrática, deliberação social, denúncia do mal e da mentira, explicação dos fatos e descoberta da verdade”. O que se tem construído acerca das mídias, principalmente um jornal globo, é que elas transmitem o que ocorre na realidade social, já que impõem o que constroem do espaço público. Apontando para a constituição uma imagem de amante para o profissional de secretariado, ao passo que, se espera noticiar sobre uma categoria profissional, são suas atribuições competentes a atuação profissional. Destaca-se, neste sentido, que a informação é essencialmente uma questão de linguagem, e a linguagem não é transparente ao mundo, pois, ela apresenta sua própria opacidade através da qual se constrói uma visão, um sentido particular do mundo. (CHARAUDEAU, 2006)

Além disso, a sequência discursiva do enunciado: “Uma recepcionista, de 29 anos, mal conseguia falar sobre o assunto porque não parava de rir. “Deve ter muito chefe por aí, né?!”. Ela ainda relatou que hoje em dia está cada vez mais difícil perceber no movimento do motel essas

³ Disponível em: <<http://www.fenassec.com.br/>>, acesso em: 05 mar. 2016.



curiosidades. “Mal vemos nossos clientes. Antigamente ainda tratávamos diretamente com eles. Agora, é tabela fixa e conversa pelo interfone. Muito chato isso”, completou, aos risos. Neste sentido, percebe-se o tom irônico e malicioso na frase “Deve ter muito chefe por aí, né?!, produz certa veracidade, já que inclui na matéria o discurso direto de funcionários dos estabelecimentos, ditos frequentados por chefes e suas secretárias.

Constata-se, também, através das marcas linguísticas da sequência discursiva acima, ressaltadas a partir do uso de exclamação e interrogação, a produção de sentido que pode mobilizar ironicamente a notícia a qual informa. O que, neste sentido, aponta um discurso irônico, o qual “ não privilegia a função informativa da linguagem”, ele acaba, por sua vez, em realizar “manobras discursivas”, as quais formam a opinião do leitor. Edificando, neste caso, a construção social da secretária como amante.

Deste modo, cumprindo o papel do analista do discurso, o qual é observar a distância, para tentar compreender e explicar como funciona a máquina de fabricar sentido social, engajando-se em interpretações cuja relatividade deverá aceitar e evidenciar. Do qual, “há um lugar em que procure compreender os fenômenos, tente descrevê-los e proponha interpretações para coloca-los em foco no debate social”. (CHARAUDEAU, 2006, p. 29). Percebeu-se que a FD em que se filia o *jornal globo G1*, na posição de instituição midiática, - cuja atuação se dá mercadologicamente de acordo com o sistema econômico vigente, já que, os textos jornalísticos opinam sobre fatos noticiosos recentes, sobre os quais se tem interesse em divulgar – esta notícia, veicula fatos que acabam por denegrir a imagem de uma classe profissional, como a produção do sentido no enunciado da notícia.

Em contrapartida à matéria do *G1* se destaca o discurso oficial da *Fenassec*, o qual aponta um posicionamento discursivo contrário ao sustentado pelo *G1*. Assim, a FD em que o órgão oficial se filia produz discursos diferentes ao que o jornal *G1* constrói. Nota-se esse posicionamento da fala oficial, pois essa ressalta a “irresponsabilidade do jornal *G1* em publicar uma informação inconsistente e por não ter respeito com uma categoria profissional de suma importância para os centros decisórios de organizações públicas e privadas do nosso país”. Sabe-se que a postura ética e séria do profissional de secretariado, contribui nas relações sociais, econômicas-administrativas do empresariado de nosso país. O que não abre pressupostos para a circulação de estereótipos como circulado midiaticamente na notícia do jornal *G1*.

Deste modo, percebe-se nesta análise, o embate de duas FDs, ao passo que a mídia jornalística constrói uma imagem e uma prática sobre profissional de secretariado, e, o órgão oficial constrói outro discurso/imagem e outra prática. Existindo uma FD midiática que constrói uma posição sujeito em que o profissional de secretariado rejeita a partir da FD, como classe profissional, que está inserido.

Destarte, fica evidente a não identificação do órgão oficial que representa a classe dos profissionais de secretariado com a matéria veiculada no *G1*, uma vez que este constrói um imaginário de secretário amante ao relacionar o aumento do movimento nos hotéis da região em Pernambuco a comemoração dia do profissional de secretariado. Deste modo, de acordo com o aporte teórico mobilizado, a análise realizada neste trabalho aponta que cada instituição se filia em formações discursivas distintas, com posições sujeitos diferentes, produzindo um sentido e não outro – o que em geral, a ideologia funciona como interpelação dos indivíduos em sujeito de seu discurso que se realiza através do complexo das Fis (formações ideológicas) e fornece a cada



sujeito sua realidade –. Os discursos produzidos se constituem de acordo com a ideologia a qual as interpelam, bem como posições e formas sujeitos em que se identificam.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do percurso teórico e o movimento analítico realizados neste trabalho, percebeu-se, sob a perspectiva da análise de discurso pecheutiana, a evidência de uma construção midiática do jornal G1 sobre a imagem do profissional de secretariado que age de acordo com as demandas do capitalismo. Pois, de acordo com a análise, as notícias veiculadas pelo jornal denigrem a imagem de uma categoria profissional, quando poderiam noticiar na data em que se comemora a existência deste profissional, as competências, bem como as conquistas adquiridas desta classe.

Neste sentido, no caminho empreendido durante o percurso analítico deixa evidente o embate de forças marcadas no/pelo posicionamento das duas FDs, de um lado, o jornal produzindo efeitos de sentidos que constroem a imagem do profissional de secretariado como amante. Construindo discursivamente como memória discursiva acerca do signo secretária, um profissional que se relaciona de forma extraconjugal com sua chefia, e silenciando em seu discurso as competências do profissional ao destacar na matéria o aumento do movimento nos motéis, justamente, no dia 30 de setembro, data em que se comemora a profissão. Tem-se, por outro lado, o posicionamento de não identificação com a notícia veiculada no G1 pelo órgão oficial que representa a classe dos secretários.

Assim, o movimento analítico deste trabalho possibilitou a compreender que a FD em que se filia a classe dos profissionais de secretariado, rejeita o discurso construído pela mídia informativa. Corroborando com as contribuições de Charaudeau, em que o intuito de informação midiática se dá baseando nas forças que regem o capitalismo, ou seja, se noticia aquilo que produz maior circulação de venda. Deste modo, conclui-se que o jornal G1 de Pernambuco atua, a priori, de acordo com as demandas do capitalismo.

A partir da construção teórica e o movimento analítico, conclui-se, também, que este trabalho se faz relevante à classe dos secretários e secretarias, na medida em que discute questões pertinentes a identidade deste profissional. Na tentativa de mostrar a não evidência deste discurso, e como se dá essa construção negativa da imagem do profissional de secretariado.

REFERÊNCIAS

ALTHUSSER, L. **Ideologia e aparelhos ideológicos do Estado**. Lisboa: Presença, Ltda, 1970.

CHARAUDEAU, Patrick. **O discurso da mídia**. Trad. Angela S. M. Corrêa. São Paulo: Contexto, 2006.

COURTINE, Jean-Jacques. **Metamorfoses do discurso político**: as derivas da fala pública. Trad. Nilton Milanez, Carlos Piovezan Filho. São Carlos: Claraluz, 2006.

HANAUER, J. M. Sexo seguro/voto seguro: a questão do sentido. In: INDURSKY, F.; FERREIRA, M. C. L. (Orgs). **Os múltiplos territórios da Análise do Discurso**. Porto Alegre: Editora: Sagra Luzzatto, 1999. p. 138-147.

ORLANDI, E. P. **Discurso em Análise: Sujeito, Sentido, Ideologia**. Campinas, SP: Pontes Editores, 2012.

PASSETTI, M.C. **O Discurso Irônico em textos opinativos da Folha de São Paulo**. In: VASCONCELOS, S.I.C.C (Orgs). **Os discursos jornalísticos**. Maringá, PR: EDUEM, 1999

PÊCHEUX, M. (1995). **Semântica e Discurso: Uma Crítica à Afirmação do Óbvio**, 2ed. Campinas: Editora da UNICAMP.

PÊCHEUX, M. **Semântica e Discurso: uma crítica a afirmação do óbvio**. Trad. Eni Orlandi [et al] 3 ed. São Paulo: Editora da Unicamp, 1997.

PÊCHEUX, M. **Papel da memória**. In: ACHARD, P. et al. (org.). **Papel da memória**. Campinas: Pontes, 1999.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do Trabalho Científico**. 23 ed. São Paulo: Cortez, 2007.

ANEXOS

Figura 1: Matéria G1-PE no dia 30/09/15





Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



Fonte: Site <<http://g1.globo.com/pernambuco/noticia/2015/09/com-aumento-de-50-na-procura-moteis-celebram-dia-da-secretaria.html>>

Figura 2: Nota de Repúdio FENASSEC, dia 30/09/15



30 anos
Secretariado Brasileiro
fazendo acontecer!

Orgulho pelos 30 anos de
Regulamentação da Profissão!
Orgulho, por constatar o evidente espaço
como co gestor, empreendedor e consultor
em organizações públicas e privadas!

**ORGULHO POR PERTENCER
A UMA CATEGORIA GUERREIRA!**

FENASSEC
FEDERAÇÃO NACIONAL DAS
SECRETÁRIAS E SECRETÁRIOS

NOTA DE REPÚDIO DA FENASSEC

A FENASSEC - Federação Nacional das Secretárias e Secretários, representando os profissionais de Secretariado do Brasil, REPUDIA a matéria publicada por Thays Estarque, do G1 PE, pela irresponsabilidade de publicar uma informação inconsistente e por não ter o respeito com uma categoria profissional de suma importância para os centros decisórios de organizações públicas e privadas de nosso país, bem como seus superiores e a empresa em que essa jornalista trabalha, pela falta de supervisão e controle de qualidade das publicações em seu nome (ORGANIZAÇÕES GLOBO).

Requer, portanto, RETRATAÇÃO IMEDIATA, inclusive com a retirada da matéria. Informa ainda que está tomando as providências judiciais cabíveis, em nome de uma profissão e categoria profissional de seriedade e credibilidade, responsável por secretariar organizações sérias, também responsável por tratar de assuntos administrativos e de sigilo, não merecer ser confundida como praticante de outra atividade que não seja a de ocupação profissional administrativa e de interesses em gestão organizacional.

Brasília-DF, 30 de setembro de 2015.

Maria Bernadete Lira Lieuthier
Presidente da FENASSEC
SE nº 769-SRTE-PE
fenassec@fenassec.com.br

Fonte: Site <<http://www.fenassec.com.br/>>



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



MARKETING EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR: UM ESTUDO NO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIOESTE, CAMPUS DE TOLEDO

Núbia Tuany Schavaris

Unioeste, nubia_tuany@hotmail.com

Carla Maria Schmidt

Unioeste, carlamariaschmidt@hotmail.com

Ivanete Daga Cielo

Unioeste, ivacielo@bol.com.br

RESUMO: Devido ao aumento do número de instituições de ensino superior (IES) e da competição existente no segmento educacional, estas instituições têm se deparado com a necessidade de empregar estratégias de marketing com os seus mais variados públicos. Nesse contexto, o curso de Secretariado Executivo da Unioeste tem desenvolvido algumas ações de marketing para atrair novos acadêmicos e, ao mesmo tempo, manter os já matriculados. Assim, o presente estudo teve como objetivo identificar as ações de marketing que vem sendo empregadas pelo referido curso e analisar a contribuição destas iniciativas para a captação e retenção de alunos. Vários autores afirmam que o marketing é essencial uma vez que auxilia a instituição a identificar suas falhas, além de permitir conhecer o perfil do seu público-alvo e suas necessidades. Este trabalho pode ser caracterizado como um estudo de caso, pois visa apresentar como o curso de Secretariado Executivo da Unioeste vem desenvolvendo estratégias de marketing. A coleta de dados se deu por meio de análise documental e observação. Com esse estudo, foi possível concluir que o marketing é ferramenta importante para a captação e retenção de alunos, sendo importante que o mesmo seja utilizado constantemente para tornar o curso mais conhecido e reconhecido pela sociedade.

PALAVRAS-CHAVE: Marketing institucional. Estratégias de marketing. Curso de Secretariado Executivo.

1 INTRODUÇÃO

Devido à forte competição existente no mercado, as organizações precisam estar constantemente se atualizando e reinventando processos, de forma a sobreviver e se tornar competitivas. Na era da informação, vender tornou-se um desafio ainda maior, uma vez que os clientes e a sociedade passaram a exigir cada vez mais qualidade e aperfeiçoamento dos produtos e serviços oferecidos no mercado. Segundo Kotler (1999, p. 17), “à medida que o ritmo de mudanças se acelera, as empresas não podem mais confiar em suas antigas práticas de negócios para manter a prosperidade”.

Esse fenômeno, no qual a sociedade tem um papel mais ativo e participativo perante às organizações, pode ser observado também no âmbito do ensino. Nas instituições de ensino superior (IES), sejam elas públicas ou privadas, vêm ocorrendo uma mudança de visão. Antes, as IES esperavam até que os futuros estudantes fossem até elas para se inscrever no processo seletivo. Hoje, com a disputa para o preenchimento das vagas, as universidades passaram a



procurar seus candidatos em potencial, pesquisar sobre eles e desenvolver estratégias para atraí-los e retê-los.

Nesse contexto, encontra-se o curso de Secretariado Executivo da Unioeste, que, desde 1987, oferta quarenta vagas anualmente, no período noturno, para estudantes de Toledo-PR e região. O curso surgiu de uma necessidade que se apresentava na região na época de sua fundação: a de profissionais aptos para atuar no ambiente organizacional, detentores de um perfil inovador, visão crítica e conhecimentos em diversas áreas.

Contudo, apesar de o curso ter alcançado o Conceito 5 no último Enade e, desde o ano de 2009 ser conceituado como 5 Estrelas no Guia do Estudante, constatou-se que há alguns anos está havendo diminuição nas inscrições do concurso vestibular. Esse fato pode ter estar vinculado a vários fatores, tais como: o aumento do número de IES na região e dos cursos oferecidos por elas; a falta de informação por parte da sociedade no que diz respeito ao perfil e às competências do profissional formado pelo curso; e a falta de divulgação e de ações de marketing destinadas a despertar o interesse dos possíveis candidatos à universidade e ao curso de Secretariado Executivo.

Com relação aos esforços para atrair estudantes, é importante ressaltar que a Unioeste divulga seus cursos por meio de projetos que visam levar alunos de colégios públicos e privados de Toledo e região para conhecer a universidade, sua estrutura e cursos ofertados; e há também a divulgação da universidade no segundo semestre de cada ano para o concurso vestibular. Contudo, pode-se perceber que tais iniciativas, apesar de válidas e trazerem resultados positivos, não são mais o suficiente para atrair um número elevado de acadêmicos. Entende-se assim que a elaboração e a implantação de ações de marketing podem ser ferramentas importantes também no mercado educacional. Tal iniciativa foi adotada pelo curso de Secretariado Executivo da Unioeste, especificamente a partir do ano de 2015. Dessa forma, a questão norteadora deste estudo é: Quais as estratégias de marketing utilizadas pelo curso de Secretariado Executivo da Unioeste- Campus de Toledo? Qual a contribuição dessas iniciativas para a captação e retenção de alunos?

Diante disso, este trabalho tem como objetivo identificar as ações de marketing que vem sendo empregadas pelo curso de Secretariado Executivo da Unioeste, com o intuito de atingir e atrair um público maior, assim como, analisar a contribuição destas iniciativas para a captação e retenção de alunos.

O presente trabalho estrutura-se da seguinte forma: após esta introdução, serão apresentados o referencial teórico, os procedimentos metodológicos, os resultados, as considerações finais e, por fim, as referências utilizadas no estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A presente seção aborda a visão de autores no que diz respeito à necessidade da utilização do marketing de relacionamento, tanto em empresas no geral, quanto em instituições de ensino. Será discutida também a importância da elaboração de estratégias de marketing, específicas para diferentes organizações.



2.1 Marketing de relacionamento

O marketing de relacionamento é uma expressão que, de acordo com Madruga (2004), surgiu na década de 1980 em um contexto no qual o marketing convencional estava sendo questionado pela academia devido à sua baixa eficácia. Para solucionar tal problema, o marketing de relacionamento surgiu como uma forma de auxiliar as empresas em suas interações com os consumidores, buscando criar com eles relações sólidas e duradouras.

De acordo com Kotler (2000, p. 71):

A atividade de criar fidelidade de clientes chama-se marketing de relacionamento. O marketing de relacionamento abrange todas as etapas que as empresas cumprem para conhecer melhor seus clientes de valor e atendê-los também de maneira melhor.

Apesar de relativamente recente, tal prática já é difundida e se faz presente no dia a dia das mais diversas organizações orientadas ao cliente, principalmente por representar uma vantagem competitiva. “O marketing de relacionamento pode ser considerado como essencial ao desenvolvimento da liderança no mercado, à rápida aceitação de novos produtos e serviços lançados pelas empresas e à consecução da fidelidade do cliente” (GALÃO; BERTO, 2009, p. 110).

Na visão de Madruga (2004), além de ser utilizado para fidelizar os consumidores, o marketing de relacionamento também é capaz de criar laços com outros públicos da empresa, tais como: fornecedores, parceiros e entidades governamentais e não governamentais. Kotler (2000, p. 35) compartilha da mesma visão:

O marketing de relacionamento tem como objetivo estabelecer relacionamentos mutuamente satisfatórios de longo prazo com partes-chave – clientes, fornecedores, distribuidores –, a fim de ganhar e reter sua preferência e seus negócios no longo prazo.

Para criar laços com os clientes por um longo período de tempo é fundamental que as organizações invistam em estratégias para receber o *feedback* dos mesmos. Uma vez que os consumidores têm espaço para expor suas opiniões, sugestões e críticas, a empresa consegue solucionar os possíveis problemas e aumentar a qualidade de seus produtos e serviços de maneira mais eficaz.

Uma forma de se obter o *feedback* dos clientes, para Galão e Berto (2009), é por meio dos formulários de avaliação. Os lojistas podem deixá-los em um local estratégico de sua loja e encorajar os consumidores a manifestar suas críticas e sugestões. “Um cliente que reclama pode trazer muitas informações úteis para as empresas e é por esse motivo que é necessário disponibilizar canais de comunicação para estes fins” (GALÃO; BERTO, 2009, p. 112).

Dessa forma, pode-se concluir que manter os clientes satisfeitos é mais vantajoso do que conquistar novos. Conforme Galão e Berto (2009, p. 113):

Normalmente o cliente satisfeito tende a ser fiel por mais tempo, fala favoravelmente sobre a empresa, torna-se menos sensível a preço e aos concorrentes e pode oferecer valiosos *feedbacks* para a empresa, como dicas de melhoria, possíveis falhas na execução dos serviços, etc.



No caso deste estudo, o marketing de relacionamento com o público-alvo pode ser considerado também uma ferramenta essencial, visto que os alunos, professores e funcionários, quando satisfeitos, são mais propensos a falar bem da universidade e do curso, o que pode influenciar positivamente no ingresso de novos estudantes. Contudo, a construção de um relacionamento com o público-alvo ultrapassa o marketing de relacionamento, envolvendo também as estratégias de marketing.

2.2 Estratégias de marketing

Estratégias de marketing podem ser vistas como planos de ação para se atingir determinadas metas. As organizações frequentemente se utilizam delas visando conquistar uma vantagem competitiva frente aos concorrentes. Na visão de Kotler e Keller (2013, p. 53) “uma organização pode alegar que possui uma estratégia quando realiza atividades diferentes das de suas rivais ou realiza atividades similares de maneiras diferentes”.

Segundo Kotler e Armstrong (2007), cada empresa deve avaliar as diferentes estratégias existentes e definir qual é a melhor para si, dados o seu setor, a sua situação e os seus objetivos. Isso porque não existe uma estratégia que seja a melhor ou a mais coerente para todas as organizações, além de que uma mesma empresa pode se utilizar de diferentes estratégias ao mesmo tempo, devido aos seus múltiplos negócios.

Além disso, é fundamental que a organização, além de estabelecer suas próprias estratégias, esteja atenta às de seus concorrentes, de forma a avaliar os seus pontos fortes e fracos e reagir a eles.

A empresa precisa considerar todas as dimensões que identificam grupos estratégicos dentro de um setor. Ela precisa saber como cada concorrente entrega valor a seus clientes. Precisa conhecer a qualidade, as características e o mix de produtos de cada concorrente, os serviços que ele presta ao cliente, sua política de preços, sua cobertura de distribuição, sua estratégia da força de vendas e seus programas de propaganda e promoção de vendas (KOTLER; ARMSTRONG, 2007).

De acordo com Porter (apud KOTLER e KELLER, 2013), existem três estratégias de posicionamento básicas que as empresas podem adotar:

- a) liderança total em custos: a empresa se empenha para atingir os menores custos de produção e distribuição, podendo então cobrar preços mais baixos do que seus concorrentes e conquistar uma grande participação no mercado;
- b) diferenciação: a empresa concentra seus esforços em uma área de benefícios ao cliente que seja bastante valorizada pelo mercado. Se seu foco for a qualidade, por exemplo, então ela deve utilizar os melhores componentes, produzi-los com habilidade e comunicar esse diferencial ao público;
- c) foco: a empresa se concentra em alguns segmentos do mercado ao invés de tentar atingi-lo por inteiro. Assim, conhecendo um segmento mais intimamente, escolhe entre a liderança total em custos ou a diferenciação.

De acordo com Kotler e Armstrong (2007), as empresas que adotam uma estratégia clara tendem a ter um bom desempenho, enquanto as que tentam ser eficientes em todas as estratégias,



não adotando nenhuma especificamente, acabam não sendo eficientes em nenhuma delas, apresentando um desempenho ruim.

Outra classificação de estratégias competitivas, conforme Kotler e Armstrong (2007), sugere que as organizações tornem-se líderes no mercado por meio da entrega de valor superior aos seus clientes. São três as estratégias apresentadas pelos autores:

- a) excelência operacional: a empresa proporciona ao cliente valor superior por ser a líder do mercado no que diz respeito ao preço e à conveniência. Atende àqueles que buscam produtos ou serviços de qualidade, baratos e fáceis de encontrar;
- b) intimidade com o consumidor: a empresa possui um banco de dados com informações detalhadas sobre os clientes e o utiliza de forma a entregar produtos e serviços customizados que se ajustem perfeitamente às necessidades e desejos dos clientes. Atende a clientes que estão dispostos a pagar um valor mais alto para ter exatamente o que querem;
- c) liderança de produto: a empresa proporciona valor superior ao oferecer produtos e serviços de última geração que acabam tornando seus próprios produtos e os de seus concorrentes obsoletos. Atende a clientes que buscam produtos e serviços de ponta, sem levar em conta o alto preço.

Independente da posição que uma empresa ocupa no mercado, estando na liderança ou não, ela precisa estar atenta ao comportamento dos seus concorrentes para poder adaptar suas estratégias e continuar competitiva. Contudo, precisa estar atenta também às mudanças no comportamento do consumidor e ao mercado em que atua, o qual está em constante desenvolvimento.

Além das empresas, as instituições de ensino também precisam fazer uso de estratégias de marketing de forma a conquistar uma posição diferenciada no mercado educacional. Isso se faz necessário devido às dificuldades que elas vêm enfrentando para atrair estudantes e recursos suficientes para um trabalho de qualidade.

2.3 Problemas enfrentados por instituições educacionais

Atualmente, as instituições de ensino superior, sejam elas públicas ou privadas, enfrentam problemas para atrair estudantes. As universidades, que outrora não se preocupavam em identificar e se comunicar com o público que pretendiam conquistar, hoje estão adotando o marketing com o objetivo de atrair estudantes e aumentar o número de matrículas.

À medida que o tempo passa, escolas, faculdades, universidades e outras instituições educacionais reconhecem cada vez mais que enfrentam problemas de marketing. O declínio do número de alunos potenciais, matrículas, contribuições e donativos e outros recursos para enfrentar os custos são alertas sobre a dependência das mesmas em relação ao mercado que atendem (KOTLER; FOX, 1994).

De acordo com Martins, Teixeira e Silva (2009), durante boa parte do século XX, as instituições estavam inseridas em um contexto no qual não havia a necessidade de fazer uso do marketing. Nesse período, o cenário era diferente do atual: as universidades possuíam perante a sociedade uma imagem de norteadoras da formação intelectual e eram autossustentáveis. Além



disso, a demanda correspondia constantemente à oferta, ou seja, bastava que existissem vagas para o ingresso na universidade que imediatamente elas eram preenchidas.

Contudo, conforme a visão de Monteiro e Braga (2004 apud PERFEITO et al., 2004), a dependência das instituições de ensino superior em relação ao mercado educacional se iniciou em meados de 1995. Nessa época houve uma abertura do setor educacional, o que o incentivou a crescer de uma maneira até então nunca vista. Como consequência desse crescimento, o ensino superior se tornou acessível às classes menos favorecidas, a demanda reprimida de alunos foi atendida e houve um aumento da concorrência entre as IES, exigindo, assim, o aumento da qualidade de ensino e a atualização e profissionalização do setor.

Ainda de acordo com esses autores, o mercado educacional tornou-se então bastante atrativo, o que fez com que aumentasse o número de instituições de ensino superior, ocasionando uma concorrência mais acirrada entre elas. Dessa forma, pode ser constatado que as instituições de ensino superior vêm enfrentando obstáculos devido a inúmeros fatores, tais como: a constante expansão do setor educacional, as inúmeras exigências para o aumento da qualidade, e a queda de recursos, sejam eles humanos ou financeiros. Assim, tanto as instituições públicas quanto privadas enfrentam dificuldades para manter seu prestígio e nível de matrículas.

Segundo Kotler e Fox (1994), as universidades e faculdades particulares, por exemplo, sofrem uma vez que os altos custos para a sua manutenção têm elevado as anuidades. Para manter a universidade em funcionamento, elas estão buscando novas formas de criar valor ao estudante como forma de atraí-lo. É válido ressaltar também que, devido aos recursos escassos, as universidades particulares voltadas à pesquisa muitas vezes precisam escolher entre manter a pesquisa para não correr o risco de perder estudantes ou sacrificá-la como forma de manter o ensino de qualidade. Já as universidades e faculdades estaduais – como é o caso da Unioeste – recebem recursos do governo do estado. Em tempos de recessão, enfrentam cortes orçamentários que prejudicam o seu bom funcionamento.

Levando em consideração os pontos apresentados, serão discutidas na sequência as estratégias de marketing voltadas essencialmente às instituições de ensino superior.

2.4 Estratégias de marketing para instituições de ensino superior

Segundo Costa, Silva e Costa (2011), desde o surgimento do marketing, havia certo preconceito com relação aos setores que poderiam se utilizar dele. Acreditava-se que o marketing deveria ser utilizado apenas por uma empresa no momento de vender o seu produto, não havendo espaço ou razão para uma ferramenta comercial como essa ser inserida no setor educacional.

Contudo, segundo os autores esta visão é equivocada:

[...] as instituições de ensino são prestadoras de serviços, pois existe, sim, um sistema de troca: as IES oferecem um serviço de educação e, em contrapartida, recebem valores monetários de seus alunos (no caso específico das instituições particulares) ou incentivos do governo ou de um órgão público ou privado. Assim, as IES devem utilizar o marketing para atrair e manter o público-alvo (COSTA; SILVA; COSTA, 2011, p. 44).

Assim sendo, é possível perceber que o marketing é essencial para qualquer instituição educacional, seja ela uma universidade, faculdade ou escola. Sua importância torna-se ainda mais



visível a partir do momento em que a instituição começa a enfrentar problemas como declínios em matrículas e receitas, situações que indicam que algo não está funcionando adequadamente e precisa ser repensado.

Dessa forma, faz-se necessário à instituição a adoção não apenas do marketing em si, mas de uma estratégia de marketing. Kotler e Armstrong (2007, p. 466) afirmam que estratégia de marketing é a forma pela qual “as empresas analisam seus concorrentes e desenvolvem estratégias bem-sucedidas e baseadas em valor para construir e manter relacionamentos lucrativos com o cliente”.

Segundo Sion et. al (2011, p. 2) “é essencial à universidade que almeja desenvolver uma compreensível estratégia de marketing, o conhecimento dos fatores determinantes do comportamento de escolha dos estudantes”. Um deles é a qualidade de ensino ofertada. De acordo com Martins, Teixeira e Silva (2009), qualidade de ensino pode ser definida como a capacidade das IES de oferecer ensino e serviços eficientes no quesito de aprendizagem e crescimento profissional. Dessa forma, por ser influente no momento da escolha da universidade, esse fator deve ser trabalhado estrategicamente pelas universidades.

De acordo Costa, Silva e Costa (2011), ao ofertar um ensino de qualidade, a instituição estará atraindo estudantes e, ao mesmo tempo, prestando um serviço indireto à sociedade. Isso ocorre porque, a partir do momento em que o estudante ingressa no ensino superior, a universidade passa a ser responsável pelo profissional que está preparando para o mercado de trabalho. Uma vez que esse profissional passa a exercer um papel responsável e benéfico na sociedade, a universidade passará imediatamente a ter mais credibilidade. “As instituições devem, portanto, medir o valor agregado ao seu formando, como maneira de medir precisamente o seu desempenho” (JÚNIOR; FARIAS; GOMES, 2006, p. 104).

Segundo Kotler e Fox (1994), para a formulação de uma estratégia de marketing institucional eficaz, é preciso tomar algumas decisões, tais como: avaliar se os programas que a instituição está oferecendo devem ser mantidos, melhorados ou eliminados; identificar novas oportunidades de mercado; analisar os concorrentes e o posicionamento que a instituição possui perante eles; selecionar mercados-alvo; e planejar um composto de marketing para eles.

Com relação à primeira decisão – avaliação das ofertas atuais –, Kotler e Fox (1994) afirmam que a instituição precisa analisar se será possível manter em funcionamento os programas e planos que possui, visto que seus recursos são limitados e, muitas vezes, insuficientes para manter a qualidade de todos eles ao mesmo tempo.

Faria (2003, p. 5) compartilha da mesma visão ao afirmar que uma instituição de ensino orientada ao seu público-alvo deve buscar satisfazê-lo por meio de programas viáveis. Para ele, “isto se dá sem que a instituição necessite subverter a qualidade de sua missão educacional, ao contrário, ela torna os componentes de sua missão educacional melhores e mais atraentes ao seu público”.

Para identificar quais programas manter, melhorar ou eliminar, o administrador precisa avaliar a sua viabilidade por meio de três aspectos: se o programa está relacionado à missão da instituição; se há qualidade por parte do mesmo e do corpo docente; e se há demanda atual e futura para o curso, isto é, se existirão recursos para mantê-lo (KOTLER; FOX, 1994).



Assim, analisando os aspectos apresentados, torna-se mais fácil para a universidade tomar uma decisão correta, visto que ela consegue identificar quais programas estão gerando muitos custos, mas pouca receita e em quais ela deve aumentar e reduzir investimentos.

A segunda decisão, por sua vez, consiste na identificação de oportunidades. Esta pode ajudar o administrador a buscar novos programas e mercados, e a identificar opções para aumentar suas ofertas. “A instituição deve preocupar-se com a adaptação de seus cursos, serviços e ideias ao público e cliente existente, bem como a criação de outros, de acordo com as necessidades emergentes” (FARIA, 2003, p. 6).

Para identificar oportunidades, Kotler e Fox (1994) afirmam que primeiramente é preciso analisar algumas questões, tais como: avaliar se a instituição é capaz de manter ou aumentar o número de matrículas nos programas existentes ao aprofundar a penetração em seus mercados atuais, sem buscar novos; se é vantajoso estar presente em novas regiões com os programas que já oferece, abrindo uma filial em outra cidade, por exemplo; se há a possibilidade de ofertar os cursos existentes a novos públicos; e se é preciso modificar os programas atuais para atrair mais estudantes.

Outras alternativas que podem levar a instituição a conquistar novas oportunidades no mercado, ainda segundo Kotler e Fox (1994), são:

- a) modificação de programas para novos mercados: consiste na busca por atingir um público diferenciado, oferecendo cursos ou programações especiais a ele. Um exemplo é oferecer cursos para idosos e aposentados;
- b) inovação de programas: refere-se ao desenvolvimento de novos cursos, departamentos ou programas com o objetivo de atrair mais estudantes;
- c) inovação geográfica: atendimento a novas áreas geográficas utilizando-se da tecnologia de mídia, como computadores ou televisores, os quais darão um novo formato aos cursos;
- d) inovação total: oferta de novos programas a novos mercados, desenvolvimento de programas de educação continuada e abertura de cursos nos períodos em que, até então, não eram ofertados cursos.

A terceira decisão consiste na análise da concorrência, seja por alunos, professores ou doações. A competitividade nesse setor é causada pelo grande número de instituições educacionais existentes que, para não perder espaço no mercado, estão sempre em busca de inovar e aumentar a sua qualidade.

A existência de muitas alternativas educacionais encoraja as instituições a oferecer programas atraentes e da melhor qualidade possível e, em alguns casos, a se especializar para obter vantagem de circunstâncias exclusivas.

De acordo com Kotler e Armstrong (2007), para realizar uma análise eficaz do concorrente, a empresa deve comparar seus próprios produtos e estratégias com os de seus concorrentes. No caso de instituições educacionais, aplica-se a mesma teoria. Kotler e Fox (1994) afirmam que é necessário saber algumas informações sobre a universidade que se quer avaliar, tais como: programas oferecidos, qualidade, situação financeira, número aproximado de matrículas, dentre outros. Uma forma simples de se obter esses dados é por meio do próprio *folder* da universidade que se deseja analisar. Catálogos de universidades geralmente contêm informações sobre programas oferecidos, corpo docente, vagas e critérios de admissão.



Estar atento às forças e fraquezas dos concorrentes é importante. Na visão de Scaglione e Piza (2011), analisar os concorrentes pode ser um ponto de partida para a instituição definir as suas próprias estratégias de marketing, visto que é uma maneira de a universidade conhecer a si mesma e o seu comportamento frente à concorrência.

A análise da concorrência por uma empresa leva a um aprofundamento do conhecimento de si mesma. Saber quem são seus concorrentes, e até que ponto eles podem fazer frente à empresa é uma das ferramentas básicas do marketing (SCAGLIONE; PIZA, 2011, p. 172).

Segundo Kotler e Keller (2013), ao fazer essa análise, uma empresa deve atentar-se a aspectos como: participação de mercado da empresa, satisfação e retenção do cliente, qualidade do serviço, eficiência das inovações, cobertura geográfica, estabilidade financeira, instalações, dentre outros. Tais aspectos devem ser levados em consideração por instituições de ensino também, visto que podem representar um diferencial em relação à concorrência, e esse diferencial, segundo Costa, Silva e Costa (2011, p. 53), significa “conquistar novas matrículas e mantê-las”.

Assim, por meio da análise dos fatores mencionados, é possível descobrir quais são as forças e as fraquezas, oportunidades e ameaças de cada instituição de ensino, como elas vêm se comportando no mercado educacional e o que pode ser feito de forma a obter uma vantagem competitiva perante elas.

A quarta decisão refere-se ao posicionamento da instituição frente aos seus concorrentes. Na visão de Kotler e Fox (1994, p. 172) “uma posição descreve como uma pessoa ou grupo percebe uma instituição em relação a outras”. Isso significa que as pessoas, ao caracterizarem uma universidade, acabam fazendo comparações com outras, mesmo que inconscientemente.

Além disso, segundo Cobra e Braga (apud SION et al., 2011), as instituições devem se posicionar claramente e trabalhar a sua imagem na mente dos estudantes e dos demais públicos que com eles interagem (familiares e amigos) para se tornarem diferenciadas no mercado.

Kotler e Fox (1994) afirmam que o posicionamento exige a criação de uma estratégia, a qual é composta das seguintes etapas:

- a) avaliação da posição atual da instituição: para descobrir a posição atual, a instituição deve se comparar em relação aos seus concorrentes relevantes, e não a todos eles. Além disso, deve também identificar quais são os atributos que as pessoas veem como mais importantes no momento de comparar instituições;
- b) escolha da posição desejada: uma vez identificada a posição em que se encontra, a universidade deve analisar se está na posição em que gostaria ou se precisa desenvolver uma nova;
- c) planejamento e implementação de estratégias para atingir a posição desejada: caso a posição que a instituição deseja não seja a que ocupa atualmente, ela deve direcionar seus esforços para mudar de posição, buscando enfatizar em sua promoção os elementos que foram alterados.

Por fim, a última decisão é a seleção de mercados-alvo e formulação de um composto de marketing para eles. A primeira etapa dessa decisão consiste em conhecer o mercado



detalhadamente. Kotler e Fox (1994, p. 176) definem mercado como “um grupo de pessoas que têm interesse real ou potencial por um produto ou serviço e a capacidade de pagar pelo mesmo”.

No caso de uma instituição educacional, o mercado é constituído por estudantes que, de acordo com Scaglione e Piza (2011), possuem realidades e preferências diferentes. Assim, algumas das variáveis que devem ser analisadas são: idade, sexo, localização geográfica, nível socioeconômico e expectativas em relação à universidade. Kotler e Fox (1994) afirmam que, feita a análise, a universidade poderá então definir qual é o público mais atraente ou vantajoso para ela atender.

Após ter escolhido o mercado-alvo, a instituição deve desenvolver uma estratégia de posicionamento competitivo, objetivando, a partir dos atributos que esse público avalia como mais influentes, comunicar a ele as características que diferenciam a universidade das demais.

A etapa final da quinta e última decisão é a formulação de um composto de marketing para o público-alvo. Para Kotler e Fox (1994), a instituição deve escolher um composto capaz de apoiar e reforçar a posição competitiva escolhida, a exemplo da promoção.

No que se refere a essa variável, Colombo (2004 apud SION et al., 2011) afirma que estar em um meio de comunicação é uma obrigação para uma instituição educacional. Para ele, há diversas formas de a universidade expor a sua marca sem recorrer às grandes mídias como a televisão e o rádio. Ela pode apoiar e patrocinar campanhas referentes às drogas, cuidados com a alimentação e importância de se praticar exercícios físicos. Dessa forma, a instituição tende a melhorar a reputação corporativa, ampliando a fidelidade do aluno e até atraindo cobertura favorável da imprensa. Também na visão de Faria (2003), devem-se utilizar canais de comunicação adaptados às características dos segmentos de mercado que a instituição de ensino está inserida. Assim, pelo exposto, entende-se que o marketing é uma ferramenta importante também para o segmento educacional.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa trata-se de um estudo de caso desenvolvido no curso de Secretariado Executivo da Unioeste, *Campus* de Toledo-PR, e apresenta uma abordagem qualitativa, de caráter descritivo.

Para desenvolver este estudo, primeiramente foi realizada uma pesquisa bibliográfica, com o objetivo de conhecer e analisar o que já foi publicado sobre o tema. De acordo com Marconi e Lakatos (1999, p. 73), “a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras”.

Para a coleta de dados, foram identificadas as ações de marketing que o curso de Secretariado Executivo da Unioeste vem desenvolvendo desde o ano de 2015. Assim, houve observação participante dos pesquisadores no processo de realização do marketing no curso e também houve o levantamento e a análise de diversos materiais de divulgação, tais como: relatório de estágio de acadêmico do curso, materiais impressos (*folder* e informativo) e materiais *on-line* (portal do curso e *Facebook*). Foram analisadas a abrangência das informações divulgadas, a compatibilidade do formato do material com o público a que ele se destina, bem



como, a atratividade dos materiais. Por fim, com base nos dados obtidos, foi realizada uma análise descritiva dos métodos utilizados para divulgar o curso.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Esta seção apresenta as ações de marketing desenvolvidas no curso de Secretariado Executivo da Unioeste desde o ano de 2015. Tais estratégias estão sendo realizadas em conjunto, pela coordenação e colegiado do curso, em parceria com o centro acadêmico, professores e acadêmicos do curso.

4.1 Análise do perfil do público-alvo

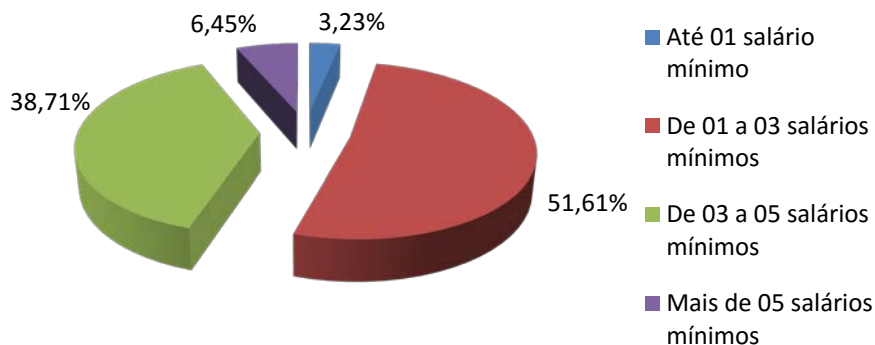
Antes de iniciar as estratégias de marketing, foi necessário, conhecer o perfil, as preferências e a visão que os acadêmicos ingressantes possuem acerca do curso, o que está em conformidade com o apontado na literatura (SCAGLIONE; PIZA, 2011). Na presente pesquisa demonstram-se somente os principais dados sobre o perfil dos acadêmicos ingressantes. Todos os resultados são encontrados em Schavaris (2016).

Um resultado encontrado diz respeito à idade dos acadêmicos. Identificou-se no estudo que a maioria deles (58,07%) possui de 17 a 20 anos, ou seja, concluiu o ensino médio em 2014 ou há poucos anos; 38,71% possuem de 21 a 30 anos; e apenas 3,22% possuem mais de 30 anos. Conclui-se assim, que o público-alvo do curso é composto, em sua maioria, por jovens recém-formados no ensino médio. Com esse resultado, o curso pode iniciar a direcionar as ações de marketing. Um exemplo é fazer uso da Internet, ferramenta amplamente utilizada pelo público em questão.

A questão seguinte teve o objetivo de investigar a cidade de origem dos estudantes. Verificou-se, que a turma investigada era composta por estudantes vindos de cidades e estados diversos. Com base nisso, conclui-se que a divulgação do curso pode abranger não somente a cidade de Toledo, mas também municípios vizinhos, bem como, cidades e estados mais distantes.

Em relação à renda mensal dos acadêmicos ou a de sua família, para o caso daqueles que são dependentes dos pais, verificou-se que a maioria possui renda de 01 a 03 ou de 03 a 05 salários mínimos. Apenas uma pequena parcela possui sua renda concentrada nos extremos da escala proposta, isto é, até 01 salário mínimo ou mais de 05 salários mínimos (Gráfico 1).

Gráfico 1 - Renda mensal

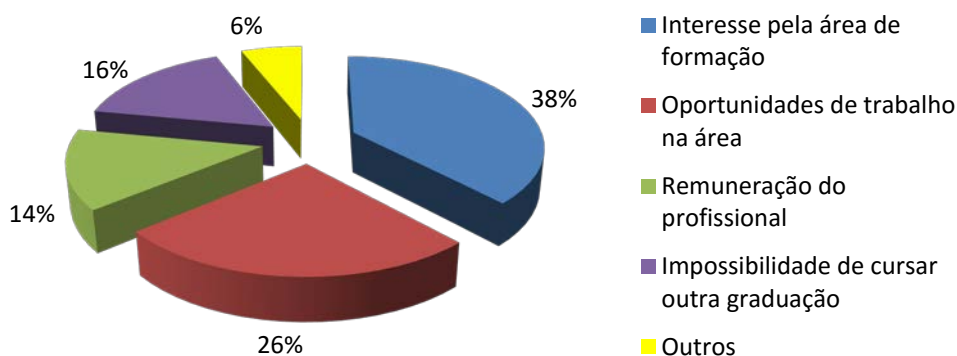


Fonte: da pesquisa (2016).

Tal resultado demonstra que há uma grande probabilidade de eles terem frequentado escolas da rede pública de educação durante o ensino fundamental e médio, sendo importante que o curso de Secretariado Executivo seja divulgado, principalmente, nos colégios estaduais da cidade e região.

Outra questão investigada se referiu aos motivos pela escolha do curso de Secretariado Executivo, como curso de graduação. Conforme Gráfico 2, é possível visualizar que a maioria dos estudantes (38%) o escolheu porque tem interesse pela área de formação, devido ao fato de a grade curricular ser abrangente, englobando disciplinas que permitem ao acadêmico ter uma visão ampla sobre as várias áreas e setores de uma mesma organização.

Gráfico 2 - Fatores que influenciaram a escolha pelo curso



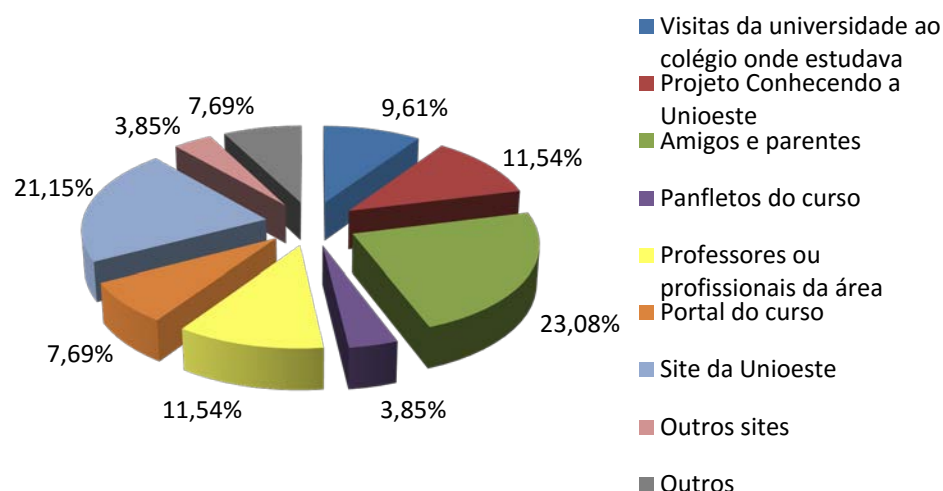
Fonte: da pesquisa (2016).

A segunda razão mais assinalada se refere às oportunidades de trabalho na área (26%), o que também remete às múltiplas áreas nas quais o profissional de Secretariado Executivo pode atuar.

Quando os estudantes foram questionados sobre como conheceram o curso de Secretariado Executivo da Unioeste (Gráfico 3), as respostas foram diversas. A maioria dos

entrevistados (23,08%) disse ter conhecido por meio de amigos e parentes, o que mostra a importância de a universidade manter um bom relacionamento com os diversos públicos que possui (acadêmicos egressos e sociedade em geral). O mesmo relacionamento deve ser utilizado com professores e profissionais da área, que foram responsáveis por 11,54% das inscrições.

Gráfico 3 - Meio pelo qual conheceu o curso de Secretariado Executivo da Unioeste



Fonte: da pesquisa (2016).

Deve-se citar também o *site* da instituição, que tornou o curso de Secretariado Executivo conhecido por 21,15% dos estudantes. Por fim, os projetos de divulgação, sejam as visitas da universidade aos colégios ou dos colégios à universidade, somaram 21,15%. Tais visitas se mostraram tão influentes quanto o *site* da Unioeste, sendo, portanto, fundamentais para o marketing do curso e da universidade.

Assim, a partir das informações referentes ao público-alvo do curso de Secretariado Executivo, foi possível ao colegiado e aos outros envolvidos, iniciar o desenvolvimento das estratégias de marketing, conforme relatado a seguir.

4.2 Visitas a colégios

Dentre as ações de marketing realizadas, podem-se citar as visitas a alguns colégios públicos do município de Toledo – PR. Tais visitas foram realizadas para apresentar a Unioeste e o curso de Secretariado Executivo aos alunos do terceiro ano do ensino médio, uma vez que, por estarem concluindo esta série escolar, são os potenciais ingressantes na universidade.

De um total de 16 colégios, foram realizadas visitas a 08 deles, as quais contaram com a participação de acadêmicos do curso e, em algumas delas, da coordenadora do mesmo também.



As visitas permitiram aproximar os estudantes da universidade e apresentar as oportunidades que ela oferece.

De acordo com o material analisado, os participantes envolvidos fizeram uso de slides, fotografias, *folders* e de um vídeo. Com relação aos slides, por exemplo, pode-se dizer que estes serviram de apoio aos acadêmicos, auxiliando-os na condução da apresentação, que tratava do perfil do curso e do profissional de Secretariado Executivo, suas múltiplas áreas de atuação, eventos realizados, dentre outros.

4.3 Confeção de materiais de divulgação impressos

Outra ação de marketing desenvolvida foi a elaboração de dois materiais de divulgação impressos: o *folder* e o informativo para o livreto da Unioeste. A elaboração desses materiais teve como finalidade apresentar e divulgar o curso de Secretariado Executivo para as turmas de terceiro ano dos colégios estaduais e também para a sociedade como um todo.

Dessa forma, o *folder* continha as informações principais sobre o curso, como duração, período e número de vagas, além dos projetos em andamento, a qualificação do corpo docente e o reconhecimento em avaliações consagradas nacionalmente, como o Guia do Estudante e o Exame Nacional do Ensino Médio (Enade).

Com o intuito de se atingir os alunos dos colégios de outros municípios, foi solicitado ao Núcleo Regional de Educação de Toledo (NRE) que este se encarregasse de enviar o material informativo do curso aos colégios abrangidos por ele. Assim, por meio deste, foram encaminhados cerca de 600 *folders* a um total de 42 colégios estaduais de cidades como: Guaíra, Marechal Cândido Rondon e Terra Roxa. Além disso, foram enviados também *folders* aos colégios do município de Toledo que não puderam ser contemplados pelas visitas, seja em virtude do curto espaço de tempo, seja por políticas internas dos próprios colégios.

Com relação ao informativo para o livreto da Unioeste, este consistia em uma iniciativa da Unioeste, em parceria com a Caixa Econômica Federal (CEF), que solicitava aos cursos de graduação e pós-graduação, que lhes fossem enviadas, em forma de informativo, as informações mais relevantes sobre cada curso. Ao final, os materiais recebidos foram compilados e transformados em um livreto para ser utilizado na divulgação geral da universidade.

4.4 Materiais de divulgação *on-line*

Considerando que atualmente a Internet é um dos meios mais fáceis para se difundir informações em um curto espaço de tempo e que é amplamente utilizada pelo público que se pretendia atingir, esta foi bastante utilizada na divulgação do curso. Durante o ano de 2015, foram desenvolvidas as seguintes atividades: constante atualização da página do curso no *Facebook* e do portal do curso (www.secretariadounioeste.com), bem como a atualização das informações sobre o curso no site da Unioeste (www.unioeste.br).

Os dois primeiros itens citados (atualizações do portal e da página do curso no *Facebook*) foram atualizados, em parte, com o mesmo conteúdo. Essa atualização se dava à medida que notícias e alterações ocorriam no curso. Foram feitas também atualizações em



páginas destinadas a diversos outros conteúdos, tais como: galeria de fotos, qualificação do corpo docente, artigos científicos, premiações e trabalhos de conclusão de curso de anos anteriores.

Além das postagens constantes nos *sites* citados acima, também foi realizada a atualização da página do curso de Secretariado Executivo presente no *site* da Unioeste. As informações que ali constavam não correspondiam à realidade atual, o que acabava prejudicando o curso e afastando potenciais alunos. Isso ocorre, pois o *site* de uma universidade é local no qual estão concentradas as informações sobre os cursos ofertados, os projetos desenvolvidos, a infraestrutura, dentre outros. Portanto, muitas vezes é o meio pelo qual os interessados entrarão em contato com a instituição pela primeira vez e, uma vez que este se encontra desatualizado, a imagem da instituição fica comprometida.

4.5 Relacionamento com o público interno

Como verificado na teoria, o marketing de relacionamento é essencial para uma empresa ou instituição. Elas precisam, além de buscar formas de atrair novos clientes, manter e fidelizar os que já existem. Dessa forma, para criar e manter um bom relacionamento com o público interno, ou seja, os acadêmicos do 1º ao 4º ano e os professores do curso de Secretariado Executivo, foram realizadas algumas atividades, as quais serão apresentadas na sequência.

A primeira atividade consistiu em solicitar aos acadêmicos que, caso tivessem algo que julgassem interessante para ser compartilhado sobre o curso ou a profissão, o enviassem aos responsáveis pela atualização das mídias sociais. Em seguida, estes se responsabilizariam em compartilhar o conteúdo no portal e no *Facebook* do curso.

A segunda atividade foi a criação e edição de um vídeo com fotos de viagens, visitas técnicas e eventos realizados nos últimos anos. O mesmo foi apresentado aos acadêmicos, professores e egressos durante a realização da 28ª Semana Acadêmica do curso de Secretariado Executivo, realizada no mês de novembro de 2015.

Cabe destacar que, além de ter sido apresentado nessa oportunidade, o vídeo foi também utilizado como material de divulgação do curso nas visitas realizadas aos colégios do município de Toledo.

As atividades citadas podem ser vistas como formas de integrar ainda mais os acadêmicos e egressos, fazendo-os sentirem-se importantes por serem lembrados como parte da história do curso e por poderem contribuir de alguma forma com os conteúdos publicados sobre este e a profissão.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A adoção de estratégias de marketing é fundamental, não somente para organizações com fins empresariais, mas também para instituições de ensino. Isso, pois as instituições de ensino têm se deparado com uma realidade na qual não podem mais apenas esperar os estudantes irem até elas. É preciso encontrar meios de atraí-los e, mais do que isso, mantê-los na instituição.

Levando-se em consideração o caso específico do curso de Secretariado Executivo da Unioeste, foi possível concluir que as ações de marketing aplicadas a ele podem, quando bem empregadas, ser estratégicas para a captação e manutenção de alunos.



As principais estratégias de marketing utilizadas pelo curso foram: análise do perfil do público-alvo; visitas a colégios; confecção de materiais de divulgação impressos; atualização de materiais de divulgação *on-line* e relacionamento com o público interno.

Neste sentido, vale dizer que após a realização destas ações, percebeu-se um aumento no número de inscrições para o Concurso Vestibular. Ou seja, as inscrições no vestibular da Unioeste 2016, visando o ingresso no curso de Secretariado Executivo tiveram um aumento de 23 inscritos, o que pode ter sido motivado pelas ações de marketing. Acredita-se que, se tais iniciativas continuarem a ser desenvolvidas, a procura pelo curso poderá aumentar, a cada ano.

Deve-se ressaltar também a importância do marketing interno, a exemplo da apresentação do vídeo durante um evento. O vídeo, com fotos de diversos momentos vividos pelo grupo, fez com que acadêmicos, egressos e professores se sentissem valorizados e lembrados como parte da história do curso.

Assim, entende-se que as estratégias de marketing apresentaram diferentes contribuições para o curso, entre elas: aumento no número de inscritos no vestibular, satisfação dos alunos, egressos e professores do curso, divulgação do perfil formado pelo curso para a sociedade em geral e divulgação da universidade como um todo, de forma que tais ações devem ser realizadas de forma continuada.

REFERÊNCIAS

COSTA, M. F.; SILVA, S. O.; COSTA, T. G. M. Competências de marketing exigidas para os gestores de instituições de ensino superior (IES). **Revista Vértices**, v. 13, n. 1, p. 39, jan./abr. 2011.

FARIA, S. E. Aplicação do composto de marketing nas instituições de ensino superior. In: Seminário em Administração, 6., 2003, São Paulo. **Anais...** São Paulo: FEA-USP, 2003.

GALÃO, F.; BERTO, J. V. **Fundamentos de marketing**. 1. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

JÚNIOR, A. H.; FARIAS, I. Q.; GOMES, D. M. O. A. O valor do cliente como elemento de marketing para instituições de ensino superior. **Base – Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos**, v. 3, n. 2, p. 102, mai./ago. 2006.

KOTLER, P. **Administração de marketing**. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

KOTLER, P. **Marketing para o século XXI**. 1. ed. São Paulo: Futura, 1999.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de marketing**. 12 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

KOTLER, P.; FOX, K. F. A. **Marketing estratégico para instituições educacionais**. São Paulo: Atlas, 1994.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2013.

MADRUGA, R. **Guia de implementação de marketing de relacionamento e CRM**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 1999.

MARTINS, J. M. D.; TEIXEIRA, L. A. A.; SILVA, J. T. M. Marketing Educacional: uma análise de atributos e posicionamento de Instituições de Ensino Superior. **Revista ADM.MADE – Revista do Mestrado em Administração e Desenvolvimento Empresarial da Universidade Estácio de Sá**, v. 13, n. 1, p. 57, jan/abr. 2009.

PERFEITO, J.; BECKER, M.; SILVEIRA, A.; FORNONI, M. Marketing em instituições privadas de ensino superior: fatores influenciadores na atratividade dos cursos de administração. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 4, n. 1, 2004.

SCAGLIONE, V. L. T.; PIZA, V. T. Estratégias de marketing aplicadas a instituições de educação superior privadas. **Revista Gestão Universitária na América Latina – GUAL**, v. 4, n. 2, p. 167, mai./ago. 2011.

SCHAVARIS, N. T. Marketing em instituições de ensino superior: uma aplicação no curso de Secretariado Executivo da Unioeste, *Campus de Toledo*. **Relatório Final de Estágio Supervisionado**. Toledo: Unioeste, 2016.

SION, D. E.; MERCÚRIO, N. F. C.; TOFOLI, I.; VENDRAME, M. C. R. Marketing educacional. In: Encontro Científico e Simpósio de Educação Unisalesiano, 3., 2011, Lins. **Anais...** Lins: Unisalesiano, 2011.



MARKETING INSTITUCIONAL: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE ACABAMENTOS PARA CONSTRUÇÃO DE MARECHAL CÂNDIDO RONDON-PR

Patrícia Brandalise

UNIOESTE, patricia_brandalise@hotmail.com

Fernanda Cristina Sanches

UNIOESTE, fernandacsanches@gmail.com

Fabrizio Stocker

UFPR, fabriciostocker@hotmail.com

RESUMO: No cenário econômico atual, a competitividade se torna cada vez mais acirrada, fazendo com que as empresas tenham que se destacar de alguma forma. Dentre tantas atividades semelhantes, um dos diferenciais pode ser evidenciado por meio do marketing da empresa. Assim, essa pesquisa buscou, por meio da realização da prática de estágio supervisionado em Secretariado Executivo, atender a seguinte questão norteadora: em que medida o desenvolvimento de estratégias de marketing pode contribuir para o reconhecimento e visibilidade da empresa em estudo? Para tanto, o objetivo geral do artigo foi de desenvolver estratégias de marketing para uma empresa de Marechal Cândido Rondon/PR. A metodologia utilizada foi inicialmente a pesquisa bibliográfica, seguida da observação participante para analisar a rotina da empresa e posteriormente, a coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas com os colaboradores. Por meio dos resultados obtidos pode-se constatar algumas carências no setor do marketing da empresa. Dessa forma, o trabalho veio ao encontro às necessidades apresentadas, sendo que os principais resultados consistem na elaboração de diversas estratégias de marketing para a empresa.

PALAVRAS-CHAVE: Marketing institucional. Estratégias de marketing. Estágio supervisionado em Secretariado Executivo.

1 INTRODUÇÃO

Assim como as indústrias e o comércio se desenvolveram e têm crescido, o olhar do cliente não é mais o mesmo que antigamente. Os consumidores têm sofrido influências de vários segmentos, sejam eles tecnológicos, políticos, sociais ou econômicos. Pela influência que vem sofrendo, seus interesses não se baseiam apenas na necessidade imediata, mas na forma da empresa trabalhar, na preocupação da mesma em relação à natureza e aos aspectos ambientais, bem como a forma que lhe é apresentado o bem ou serviço que se oferece (DOIN; SILLAS, 2007).

Uma mudança também significativa aconteceu com a inserção de pessoas na indústria e no comércio. De acordo com Mello (apud DOIN; SILLAS, 2007) houve um aumento no número de indivíduos que estão sendo inseridos no mercado de consumo e, juntamente com este cenário, a opção de compra destes consumidores também se torna mais ampla.

Para isso, as empresas necessitam se destacar em meio a seus concorrentes, para que de alguma maneira, consigam a atenção, o reconhecimento e o atendimento à necessidade do cliente,



realizando a compra. É neste ponto que se evidencia o Marketing. Segundo Kotler (1999, p. 35) “o marketing tem sido definido como a tarefa de ‘descobrir e satisfazer necessidades’.” E para tanto, as empresas podem utilizar diversas estratégias de marketing, que estão expostas em uma ampla bibliografia do assunto. Tais estratégias fazem parte de um planejamento de ações coordenadas para que a empresa possa se manter e se destacar no mundo das organizações.

A palavra “estratégia”, de acordo com Mintzberg (apud. DOIN; SILLAS, 2007) é definida como um plano que reúne, de forma harmônica, os objetivos, metas, políticas e a sequência de procedimentos táticos de uma organização. O mesmo autor afirma também que uma estratégia bem formulada faz com que a empresa tenha uma atuação eficaz e diferenciada, proporcionando maior facilidade na destinação dos recursos da organização, considerando seus pontos favoráveis e desfavoráveis, minimizando as ameaças e maximizando suas oportunidades, tomando por fim, às devidas precauções para se antecipar às ações das concorrentes.

Nesse sentido, afirma-se que as organizações como um todo sofrem influências diretas em relação às tendências oferecidas para novas coleções ou lançamentos de produtos. O mercado de acabamentos para construção não foge deste ciclo de tendências que ocorrem pelo mundo a fora. Desta maneira, o consumidor, que é bombardeado de informações, conceitos e direções trazidas pela mídia, se vê cheio de ideias e dúvidas em relação ao mercado do ramo, tendo em vista acabamentos para seu próprio edifício, ou então para oferecer o serviço a alguém.

Doin e Sillas (2007, p. 51) realçam a importância de alguns elementos para a empresa. Eles dizem que o consumidor pode aumentar sua compra, se for estimulado da maneira correta. “A ambientação, a decoração, o uso equilibrado do material promocional (cartazes, bandeirolas, móveis, etc.), os folhetos com produtos e preços, os pontos extras de exposição e outras atividades devem tornar o ato de comprar um lazer.”

Grandes marcas do mercado de acabamentos para construção estão ditando padrões de beleza e modernidade. E é nesse plano de fundo, repleto de competitividade que a empresa em foco dessa pesquisa está inserida. Nesse sentido, a partir do diagnóstico empresarial da organização, obtido por meio de realização da prática de estágio supervisionado do curso de Secretariado Executivo, da Universidade Estadual do Oeste do Paraná, foi possível identificar os gargalos e justificar a execução de um trabalho que busque divulgar os produtos oferecidos pela empresa. O ideal é um cenário no qual, quando um consumidor pense em procurar acabamentos para sua construção, o nome da empresa venha à sua mente, atribuindo-lhe um pensamento seguro e motivador, por ser uma organização que realmente busca atender as necessidades e os desejos de seu mercado consumidor.

Kotler e Keller (2006, p. 186) sugerem isto a partir do estudo da memória. Eles afirmam que tudo o que o indivíduo viveu e todas as informações que este adquiriu durante o decorrer de sua vida podem acabar armazenadas em sua memória de longo prazo. Esta memória de longo prazo se estrutura em um modelo do tipo associativo. O modelo de rede associativa consiste em alguns nós e algumas ligações. Pode-se afirmar assim, que gravar a marca na memória pode fazer parte de uma ligação em uma rede de associações. Em soma, esta rede de associações se refere a todos os pensamentos, sentimentos, lembranças e experiências as quais estão fortemente ligadas.



Neste contexto, enfatiza-se a importância de tal tema no cotidiano das organizações, assim, o marketing foi aplicado como estudo na empresa investigada⁴, que trabalha no segmento de acabamentos para construção, no município de Marechal Cândido Rondon, a fim de atrair consumidores e divulgar a empresa. A problemática encontrada na empresa foi a existência de lacunas na divulgação de seus produtos e, da mesma forma, de estratégias claras de marketing. Assim, a pergunta de pesquisa levantada para esse estudo foi: em que medida o desenvolvimento de estratégias de marketing pode contribuir para o reconhecimento e visibilidade da empresa em estudo?

Para responder a questão em estudo, este trabalho buscou desenvolver estratégias buscando potencializar o reconhecimento, visibilidade e vendas da empresa na região. Para tanto, estabeleceu-se os seguintes objetivos específicos: a) avaliar, por meio de entrevista, se esses métodos anteriormente utilizados pela empresa, proporcionam o resultado esperado; b) elaborar melhorias, anúncios e demais e estratégias de marketing; c) elaborar um site institucional para a empresa.

Este trabalho aborda, além desta introdução, um referencial teórico, que explana conceitos sobre a evolução do marketing; comunicação de marketing; e por fim, planejamento de marketing. Posteriormente, tecem-se os procedimentos metodológicos adotados na realização prática do estudo, seguidos dos resultados e discussões. Por fim, a seção final é dedicada às considerações finais alcançadas e referências utilizadas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Evolução e considerações sobre marketing

Do mesmo modo que conceitos importantes precisam ser bem definidos para que sejam estudados, analisados e postos em prática, o marketing se destaca pelo amplo envolvimento de atividades dentro de uma organização moderna, se encaixando em diversos setores e departamentos.

Segundo Keller e Kotler (2006, p. 4) “marketing envolve a identificação e a satisfação das necessidades humanas e sociais”. Os mesmos autores trazem algumas definições diferentes sobre o Marketing, dependendo do ponto de vista, podendo ser do ponto de vista social e gerencial. A primeira trata-se de um processo para satisfação das necessidades e desejos dos indivíduos por meio da criação, oferta e livre troca de bens ou serviços de valor. Por sua vez, o gerencial consiste na “arte de vender produtos”, ou então que, “o papel do marketing é fornecer um padrão de vida mais alto”.

Defrontando-se com estas definições, pode-se comprovar que há diversas maneiras de se visualizar o marketing. A American Marketing Association (Associação Americana de Marketing) (apud KELLER; KOTLER, 2006) traz o marketing como sendo um processo que envolve planejamento e execução de uma concepção, determinação de preço, promovendo e distribuindo bens, serviços ou ideias, tendo em vista trocas que supram objetivos individuais e também organizacionais. Além dessa definição Etzel, Walker e Stanton (apud ANDRADE, 2010,

⁴ O nome da organização não foi divulgado para manter a discrição dos dados.



p. 17) afirmam que marketing “é um sistema total de atividades de negócios desenvolvidas para planejar, dar preço, promover e distribuir produtos que satisfaçam os desejos dos mercados-alvo e atingir objetivos organizacionais”.

Em adição a esses pontos de vista, Andrade (2010, p. 28) apresenta o objetivo de marketing, que é lucro. Destaca-se que lucro não representa apenas rendimentos financeiros, mas também, “benefício moral ou intelectual”. De alguma forma o cliente vai buscar a vantagem que a empresa tem para lhe oferecer, e a mesma, por sua vez, busca o retorno vindo do cliente. O mesmo autor afirma que esta visão, ou antigo paradigma consistia na seguinte afirmação: um bom relacionamento com o cliente é o que proporciona lucro para a organização por mais tempo, não importando muito se o cliente irá se fidelizar ou não.

Em contra partida a esta afirmação, Keller e Kotler (2006) apresentam, dentro do marketing holístico, a incorporação do marketing socialmente responsável. Eles dizem que neste tipo de marketing existem compreensões e preocupações mais abrangentes, como os contextos étnicos, ambientais, sociais e legais das atividades e dos programas do marketing.

Pelo fato de o marketing ter tido um grande progresso, as organizações foram mais cobradas em relação ao que se orientavam. Houve a necessidade de atentar-se a diversos fatores que no passado não faziam tanta diferença quanto nos dias de hoje, a exemplo das diferentes formas de comunicação existentes (KELLER; KOTLER, 2006). Nesse intuito, se faz relevante apresentar conceitos acerca da comunicação de marketing, definindo seu conceito, importância, funções entre outros.

2.2 Comunicação de marketing

Este tema é de grande importância para a vida das organizações que querem sobreviver em meio a tantas concorrentes e tantos outros mercados. A comunicação de marketing é uma das maneiras pela qual o cliente é informado dos produtos e serviços que uma determinada empresa tem a lhe oferecer. De acordo com Zenone e Buiaride (2006, p. 2) a comunicação de marketing tem seu conceito compreendido como “um conjunto de ferramentas conhecidas como composto ou mix de comunicação, pelas quais as mensagens são transmitidas do emissor (organizações) até o receptor (consumidores)”.

Complementando esta afirmação, Kotler e Keller (2006) definem a comunicação de marketing como o modo que as empresas buscam de informar, lembrar e impulsionar seus clientes sobre aquilo que a organização tem para oferecer sejam produtos ou serviços. Destacam o termo “voz” para se referir ao que a comunicação de marketing representa se tratando de diálogo entre mercado consumidor e empresa.

Dessa forma, pelo fato de que as empresas necessitavam de uma maneira mais rápida de escoar sua produção e aumentar seus lucros, surgiu a propaganda. Sobre o tema, Alves, Fontoura e Antoniutti (2008, p. 75) afirmam que “a propaganda nasceu (...) da necessidade de concretização de uma economia em escala, visando ao consumo em massa”. Em soma, Kotler e Keller (2006, p. 533) afirmaram que a propaganda pode ser qualquer maneira de apresentar e promover ideias impessoais, mercadorias ou serviços, por um comunicador identificado.

Para comunicar-se com um mercado, os profissionais de marketing devem saber utilizar a técnica mais apropriada para atingir seus consumidores, e isto se dá em conhecer os canais de



comunicação e também as ferramentas existentes. Estas ferramentas precisam ser conhecidas, para serem analisadas e escolhidas, para usar como modo de comunicação, podendo ser a propaganda, promoção de vendas, merchandising, entre outras (LAS CASAS, 2008). Dentre os canais de comunicação, destacam-se: rádio, televisão, jornal, revista, outdoor, internet, telefone, entre outros (DOIN; SILLAS, 2007; LAS CASAS, 2008).

Nesse sentido, cabe destacar também a importância do marketing na formação universitária em Secretariado Executivo, visto que esse profissional está frequentemente posicionado na linha de frente de uma organização, ocupando posição estratégica que lhe confere diversas responsabilidades. Além disso, pode ser considerado um agente de mudança, que ocupa o papel do fazer e do pensar nas empresas, o que faz com que tenha uma estreita relação perante ao marketing organizacional.

Ainda, com o passar do tempo e a evolução da comunicação, foi exigido mais das mensagens embutidas na propagação dos produtos/serviços, pois "não bastava mais informar os atributos do produto." As mensagens deveriam trazer junto à elas uma ideia, algo que envolvesse o consumidor, dando valor ao produto, não por ser apenas um produto, mas por ser algo que agregue valor e que atraia o cliente (ALVES; FONTOURA; ANTONIUTTI, 2008, p. 80).

Por fim, conclui-se este tópico reconhecendo a real importância da comunicação de marketing em todo o processo de compra, venda, fidelização e atração do cliente, valendo destacar a importância dos canais de comunicação e das ferramentas específicas para a eficiência e eficácia dos objetivos, enfatizando-se assim, a relevância de se abordar o planejamento de marketing.

2.3 Planejamento de marketing

Como toda ação, principalmente no mundo corporativo, precisa ser estudada e planejada, o marketing e suas implicações devem ser avaliadas e projetadas, para que, quando colocadas em prática, possam dar o resultado esperado à empresa. Desta maneira, deve-se destacar o planejamento de marketing. O planejamento de marketing envolve várias estratégias, que de acordo com Mintzberg (apud. DOIN; SILLAS, 2007) podem ser definidas como um plano que reúne, de forma harmônica, os objetivos, metas, políticas e a sequência de procedimentos táticos de uma organização.

Para a elaboração de estratégias, através de um planejamento estratégico, a empresa precisa saber qual é o seu alvo, quais são suas metas e qual o objetivo que se quer atingir. Como comprovação, Cobra (apud. RODRIGUES; ZULIETTI, 2009, p. 8) enfatiza que se o ambiente do seu negócio for previamente identificado, os vendedores podem ou não se tornar aptos a planejar seu método de atuação, ou seja, se os objetivos da empresa forem claros, os colaboradores têm maior chance de planejar e avaliar a melhor estratégia a se ter.

Tendo a rota previamente estipulada, o profissional de marketing tem aptidão para pesquisar e escolher qual será a melhor estratégia a ser tomada, lembrando que não há necessidade de ser algo engessado ou inflexível. Doin e Sillas (2007) destacam que deve haver rotas alternativas, visto que o mercado é algo dinâmico e em constante mudança. Por fatores assim, o planejamento deve estar aberto a ajustes, se estes forem necessários.



2.3.1 Estratégias de Marketing

Assim como os objetivos ajudam a orientar os estímulos da organização, as estratégias direcionam os caminhos que devem ser seguidos para que estes objetivos sejam alcançados. Cada negócio exige uma formulação de estratégias diferente, visto que da mesma forma há objetivos distintos. Estes métodos precisam ser detalhados e especificados em programas menores, para que haja mais eficácia na realização das metas estipuladas (COBRA, 1992).

Segundo Zenone e Buairide (2006), há algumas estratégias que não são difíceis de ser planejadas e que na hora da compra, fazem muita diferença, se tratando da motivação do cliente. Por exemplo: o cliente tem sensibilidade ao entrar em um ambiente e a tudo que se passa na loja, seja o movimento geral, higiene/limpeza, ou implantação do produto. Uma boa estratégia tendo em vista este aspecto seria manter sempre o ambiente iluminado, limpo, organizado e além de tudo, instruir os colaboradores a terem um bom comportamento, sendo gentis e educados.

Em relação a uma venda, como título de exemplo, Galvão (2012) afirma ser necessário deixar claro que existe um problema a ser resolvido. Após esclarecer a necessidade é estratégico fazer da ideia ou do produto o grande protagonista para resolução do problema. Sem esconder o lado frágil da história, os vendedores devem demonstrar segurança e noção da realidade que será enfrentada. Ser breve, objetivo e seguro, segundo o mesmo autor, também é estratégico.

Além de sentir segurança no vendedor e ser levado a entender por que aquele produto resolveria seu problema, o cliente é sensível ao ambiente para tomar uma decisão de compra e para isso, deve se sentir à vontade, tendo conforto e confiança. Desta maneira, é ressaltado o cuidado com o espaço disponível, cores, maneira em que o produto está distribuído no espaço e iluminação. Pelo fato de a limpeza do espaço e o conforto terem certa ligação e exercerem influência sobre o cliente, é importante atentar-se a eles, pois irá gerar crédito ao produto oferecido, descontração e credibilidade no sistema de gestão (ZENONE; BUAIRIDE, 2006).

Destacam-se ainda outras estratégias importantes. Berro (2010, p. 1) afirma que a música age no subconsciente das pessoas e atua sobre a forma de estar de cada um. Segundo o mesmo autor “a música é fonte de sentimentos, capaz de desencadear comportamentos e atitudes, ajudando o ouvinte nos mais variados estados emocionais”. Sendo assim é estratégico ter uma música agradável no ambiente organizacional, visto que esta pode influenciar no comportamento do comprador.

Além deste fator, outra forte influência no local são as cores. Elas desencadeiam uma significativa influência psicológica. Lojas com tons muito leves e claros são menos comerciais que outras que contêm cores mais vivas e tons mais fortes. Prova disto são as vitrines que os clientes param para analisar: normalmente são exposições de estabelecimentos coloridos (BERRO, 2010).

Importante também é manter o cliente sempre informado, seja através dos colaboradores, ou então das informações que podem ser espalhadas pela loja (como pelos rótulos dos produtos, panfletos ou cartazes). Tendo acesso às informações, além de serem evitadas reclamações, o consumidor pode adquirir produtos ou serviços de maneira completa, aproveitando ao máximo os benefícios oferecidos pelos mesmos (ZENONE; BUAIRIDE, 2006).

De acordo com Zenone e Buairide (op. cit., p. 167) “encontrar novidade no espaço de venda ajuda o processo de fidelização do cliente, que, dessa forma, passa a ter certeza de que a



loja escolhida é inovadora e original”. Desta forma, toda vez que pensa em produtos novos associa-os ao local que é habituado a fazer compras.

Compras realizadas por real necessidade do produto são oportunidades de venda de outros produtos, pois o consumidor irá se deslocar até a loja buscando aquilo que necessita, e neste momento terá diante de seus olhos uma grande variedade de coisas que, nem sempre necessárias, podem brilhar seus olhos. Isto se deve a emoção da compra.

Merece destaque também esta emoção que o cliente deve sentir, especialmente quando a compra é por impulso. Dentre alguns dos fatores que influenciam esta dinâmica na hora da compra e que podem ser usados como estratégicos, destacam-se alguns. São eles: animação do local da venda; publicidade; promoção e música (ZENONE; BUAIRIDE, 2006).

Desta maneira, conclui-se o planejamento de marketing, destacando algumas estratégias importantes que podem ser utilizadas para obtenção de clientes e eficiência no processo de compra e venda de produtos.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com o propósito de alcançar o objetivo geral deste trabalho, de desenvolver estratégias de marketing para uma empresa de acabamentos de Marechal Cândido Rondon/PR, utilizou-se primeiramente da pesquisa bibliográfica posteriormente aplicou-se o método de observação, para visualizar e analisar a maneira como algumas situações se desdobram.

De acordo com Roesch (2009) a observação, se tratando de pesquisa científica, é utilizada primeiramente com três objetivos: compreender como os indivíduos organizam seu tempo no ambiente organizacional; analisar e rever o destino dos recursos, e; calcular a ocorrência de atrasos. Segundo o mesmo autor, ao utilizar-se deste método o pesquisador deve atentar-se ao período da observação, para que não seja um momento não representativo.

Para tanto, a efetivação desta observação se deu no período compreendido entre os meses de março, abril e maio de 2015, tornando o período representativo quanto às ações desenvolvidas pela empresa. Ainda, tal método foi fundamental no estabelecimento de estratégias de marketing para organização, uma vez que possibilitou o levantamento de dados sobre atitudes comuns dentro da organização, permitiu avaliação real das práticas existentes, além de ter proporcionado contato direto com os observados.

Complementando estes processos, vale destacar que, pelo fato de cada caso possuir um foco, a escolha do tipo de pesquisa é feita de acordo com o objetivo e propósito da mesma. Sendo assim, para este estudo de caso determinou-se o tipo de pesquisa como Avaliação Formativa. Roesch (2009, p. 63) afirma que este tipo de pesquisa tem seu foco no aperfeiçoamento de algum programa, política, organização ou produto. A mesma autora diz que o propósito da Avaliação Formativa é melhorar ou aprimorar processos e sistemas, e por esta razão é um dos tipos mais escolhidos por alunos que lidam com a identificação de problemas e a oportunidade de melhoria nas empresas.

Com o objetivo de analisar a real situação em que a empresa se encontrava, tendo em vista o objetivo do trabalho, foi necessária a busca por informações mais precisas. Opiniões sobre o nível de satisfação dos colaboradores em relação ao local, as vendas e a forma que o marketing é feito na empresa foram importantes no processo da efetivação do projeto.



Dentre os métodos de coleta de dados existentes, o que melhor se adequou nesta pesquisa foi a entrevista. A entrevista é muito utilizada em pesquisas de opinião e de mercado, contudo, algumas desvantagens são apontadas como: o “alto custo, logo tempo de aplicação, comunicação com os entrevistados e possibilidades de distorção no entendimento das questões” (ROESCH, 2009, p.140, 141).

No entanto, entre as vantagens citadas pela mesma autora, destacam-se: a segurança em atingir respondentes de um nível menos elevado de educação; a possibilidade de ajudar aqueles que têm dificuldades de leitura e interpretação na hora de receber a pergunta; além de impedir equívocos, mantendo o controle sobre a sequência das questões. Por ter essa importância, optou-se por coletar os dados por meio das entrevistas. Elas foram previamente desenvolvidas e aplicadas com os colaboradores da empresa no mês de agosto de 2015.

Após coleta dos dados, a análise dos mesmos se deu de forma qualitativa. Esta forma de análise foi selecionada por alguns motivos específicos, dentre eles:

(...) a pesquisa qualitativa é apropriada para a avaliação formativa, quando se trata de melhorar a efetividade de um programa, ou plano, ou mesmo quando é o caso da preposição de planos, ou seja, quando se trata de selecionar metas de um programa e construir uma intervenção (ROESCH, 2009, p. 154).

Nesse sentido, um dos objetivos específicos deste trabalho foi a elaboração de um site institucional para a empresa, desenvolvido no período entre julho e agosto de 2015. As informações colocadas no site institucional foram fornecidas pela empresa, ou seja, obtidos por meio de dados secundários. Roesch (2009, p. 140) afirma que dados secundários são aqueles “já existentes, na forma de arquivos, banco de dados, relatórios”, ou seja, informações que não são colhidas pelo próprio pesquisador, e sim, fornecidas por outra fonte.

Após apresentação dos métodos e classificações das pesquisas utilizadas, conclui-se a importância de cada uma delas para a conclusão do trabalho, pois para atingir cada objetivo deve-se levar em consideração o tipo de pesquisa mais oportuno. Vale ressaltar ainda, que este estudo desenvolveu-se a partir da prática de estágio supervisionado do curso de Secretariado Executivo, da Universidade Estadual do Oeste do Paraná, realizado por um dos autores do artigo.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para atingir o objetivo geral, bem como, os objetivos específicos deste estudo, foram desenvolvidas diferentes estratégias. Dentre elas pode-se destacar a elaboração de cartões de visita personalizados para os vendedores, organização e uma *playlist* de músicas para tocar no ambiente de vendas, além de um site institucional e elaboração de anúncios para alimentar o site e a rede social.

4.1 Métodos de divulgação realizados pela empresa

Inicialmente, foram identificados alguns métodos de divulgação anteriormente utilizados pela empresa. Dentre esses, foi possível identificar que mensalmente era realizada propaganda por meio de uma revista de circulação local, contudo essa propaganda ocupava apenas um



pequeno espaço em uma das últimas páginas do periódico. A empresa utilizava este método de divulgação desde que se instalou na cidade. A vantagem deste tipo de propaganda é a impressão em boa qualidade, e uma grande seletividade demográfica e geográfica. Por outro lado, este meio de comunicação exige maior tempo para preparação do anúncio, além da comunicação com os clientes se dar apenas de forma eventual (DOIN; SILLAS, 2007, p. 110; LAS CASAS, 2008, p. 392).

Contudo, segundo os colaboradores da organização, este método poderia trazer mais resultado se o espaço disponível para divulgação na revista fosse maior, pois é pequeno tendo em vista as informações e as imagens que a empresa gostaria de colocar. Há também uma página no Facebook, rede social que atinge um grande número de pessoas. A página foi criada maio de 2015 pelos próprios colaboradores e tem um vínculo com cerca de 500 pessoas.

No entanto, não há atualização frequente desta rede social. Como visto no histórico da página há um intervalo de aproximadamente 15 dias entre cada publicação, sendo que houve um período esporádico de quase 60 dias onde nenhuma postagem foi feita. Pelo fato da internet ser uma via de comunicação de alta seletividade e ter um custo de manutenção baixo, é um método estratégico para a empresa utilizar. Porém a qualidade das imagens divulgadas por este canal pode não ser a melhor (DOIN; SILLAS, 2007, p. 110; LAS CASAS, 2008, p. 392).

E além disso, há certa dificuldade para a disseminação de informações por este canal, visto que uma postagem sobrepõe outras e este meio é mais utilizado para contatos. Por se tratar de uma rede social, também não fornece um panorama geral da empresa. Além da revista e da página em rede social, a empresa até julho do ano de 2015 utilizava outros meios de comunicação. Sua propaganda era feita em um programa de rádio que passava aos domingos pela manhã e em 3 (três) revistas de circulação locais. Depois do mês de julho, a empresa manteve apenas a propaganda em uma das revistas, sendo que além de estreita, a propaganda está colocada em meia página. Esta decisão foi tomada devido aos custos envolvidos para adoção desses métodos.

4.2 Estratégias de marketing desenvolvidas

Devido a essa diretriz para redução de custos, a empresa teve que se adaptar e não renovar os contratos com as revistas e a rádio, nas quais eram divulgadas a empresa. Segundo entrevista dada pelos colaboradores, esses métodos que estavam sendo usados eram excelentes para a loja, pois as pessoas vinham até a empresa pedindo sobre os produtos que estavam expostos nas revistas, ou então tinham ouvido sobre promoções e vantagens de se comprar ali. Depois dos cortes, a empresa percebeu que essas mudanças iriam trazer resultados negativos pois era uma excelente forma de marketing feita pela mesma.

Tendo em vista a carência de desenvolvimento de atividades de marketing na empresa e a resistência de investimento em meios de comunicação pagos, foram propostas algumas estratégias com o objetivo de que a população fosse alcançada de diferentes formas. Dentre elas pode-se destacar a proposição de mudança na fachada da empresa, o fornecimento de uma *playlist* com músicas para ser reproduzida na loja, elaboração de cartões de visita com a divulgação do site, elaboração de um site institucional para empresa e por fim, montagem de uma



cartilha para descrição dos procedimentos para manutenção do site. A seguir as estratégias serão expostas de forma mais específica.

4.2.1 Proposição de mudança na fachada física da empresa

Dentre os fatores que apresentam maior carência de marketing na empresa, pode-se afirmar que alguns deles estão diretamente ligados a visualização física da mesma. A empresa localiza-se em uma via de pouca circulação de veículos e pedestres, e a fachada é de cor clara. Temporariamente não há indicações visuais no prédio, há apenas uma pequena placa entre as portas de vidro contendo o nome, slogan e número de telefone da loja.

Por esta razão, a empresa tem deixado de ser destaque e pode ser que este seja um motivo que leve os clientes a não se sentirem atraídos para a loja. Para que este quadro seja revertido, foram propostas algumas sugestões de mudança. De acordo com Zenone e Buairide (2006, p. 167) “encontrar novidade no espaço de venda ajuda no processo de fidelização do cliente, que, desta forma, passa a ter certeza de que a loja escolhida é inovadora e original.”

Com base nisso, a mudança na fachada se tornou uma das principais proposições de melhoria objetivadas no trabalho, além da inovação no espaço interno. Isto posto, o cuidado com o espaço disponível, cores, maneira como o produto está distribuído no espaço e iluminação se tornariam destaque na organização.

Por mais que a empresa já tivesse ideia de mudar a estrutura física do prédio, a sugestão dada, com base em dados e estudos científicos, foi uma motivação extra para a execução do projeto. Havia preocupação em deixar a fachada mais atrativa para os clientes, porém a ideia não acontecia na prática. Então a realização deste estágio possibilitou uma abertura de visão aos empreendedores, que a partir disto perceberam a importância de dispor de uma apresentação visual que seja atrativa ao alcance de clientes. A conversa com os responsáveis na empresa foi realizada durante o mês de abril de 2015.

A partir desta percepção a empresa contratou um serviço especializado para reformular a fachada da organização buscando a melhoria da mesma. Além dessa estratégia, outra ação desenvolvida foi a aplicação de uma *playlist* a ser tocada no ambiente interno da empresa.

4.2.2 *Playlist* para tocar na loja

Além da inovação na fachada foi fornecida outra ferramenta que pode auxiliar na harmonia do ambiente da empresa. Berro (2010, p.1) afirma que a música pode agir no comportamento e na forma de estar das pessoas. Tendo isso em mente, surgiu a ideia de organizar uma seleção de músicas que toquem no som ambiente da loja. As músicas escolhidas foram cuidadosamente pensadas considerando que o gosto de cada um é único e que as pessoas muitas vezes se sentem incomodadas com alguns estilos musicais.

Essa seleção foi realizada e apresentada à apreciação do supervisor do estágio na empresa a partir de sua conclusão, mais especificamente no mês de agosto. As músicas escolhidas são de diferentes estilos musicais, sendo que houve cautela na escolha das mesmas, tendo em vista que não poderiam ser músicas que de alguma forma causariam desconforto nos colaboradores e principalmente nos clientes da empresa.



Após a escolha da música ambiente, outra estratégia desenvolvida foi a elaboração de cartões de visita aos vendedores.

4.2.3 Elaboração de cartões de visita

A ideia da elaboração dos cartões de visita surgiu pela necessidade de personalização da empresa. Além disso, Rosa (2013) afirma que essa ferramenta é o aperto de mão que a empresa deixa com o cliente. A autora também sugere que os cartões de visita são muito importantes no mundo das organizações, tendo em vista a liberdade que eles dão à quem recebe, de estabelecer contato com a organização.

A empresa já utilizava essa estratégia, contudo, todos os funcionários utilizavam o mesmo cartão de visita, no qual o nome do vendedor era apenas carimbado, dificultando a clareza na leitura. O carimbo também prejudicava a qualidade do cartão. Pensando em atualizar o design e fornecer algo mais personalizado, novos cartões foram desenvolvidos. Nesse sentido, foi elaborado um novo modelo de cartão de visita para os colaboradores da empresa em questão.

Vale destacar que os cartões foram desenvolvidos de maneira personalizada para cada colaborador. Para que não causasse a impressão de algo visualmente poluído, as informações escolhidas para constar no cartão foram apenas o nome do vendedor, telefones para contato, e-mail e endereço eletrônico do site da empresa.

Ainda, o cartão foi elaborado de forma planejada e adequada ao ramo de atuação da empresa. Seu fundo possui uma imagem de revestimento, que relembra o ramo de atividade, e ainda, leva a logomarca da organização, em ambos os lados. Após elaborado, foi entregue aos colaboradores para que fizessem a execução do projeto.

Mais detalhes sobre a elaboração do site institucional serão apresentados no tópico seguinte.

4.2.4 Elaboração do site institucional

Como já citado anteriormente, a empresa optou por uma redução de custos com marketing e segundo informações coletadas pelos colaboradores em entrevista, maneiras de divulgação sem tanto custo ou sem nenhum custo são mais atrativas para a organização. Sendo assim surgiu a ideia da elaboração de um site institucional tendo foco na empresa em estudo.

Segundo exposto por Doin e Sillas (2007) a internet é uma ferramenta que possibilita ao profissional de marketing interagir com os consumidores e usuários, além deste poder propagar mensagens personalizadas. Tendo isto como base, se iniciou o processo de criação do site institucional. Primeiramente foi tomado conhecimento sobre sites que fornecem hospedagem gratuita. O critério de ser gratuito se deu pelo fato da empresa não dispender de recursos para investir em um domínio. Por meio de indicações e pesquisas, foi levado em consideração hospedar o site nos provedores Webnode (www.webnode.com.br) e Wix (www.wix.com).

Analisando o objetivo da elaboração do site institucional, que é de proporcionar uma ferramenta de marketing para a divulgação da empresa, sendo que dê a ideia de uma extensão da mesma, foi escolhido o provedor de hospedagem Wix. O principal motivo que direcionou à escolha foi o estilo das páginas do futuro site e a predisposição das informações desde o início.

Neste site muitos *templates* são personalizados. Como exemplo, podem ser citados *templates* de negócios e serviços, fotografia, gastronomia, hotéis e viagens, música, entretenimento, design, entre outros.

Na opção design há uma sub-opção chamada “arquitetura e interiores”. Nesta, foi escolhido um design que se assemelhava ao estilo da empresa. Após a escolha do template adequado, o trabalho de edição pode ser iniciado. Mesmo que o site tenha proporcionado informações claras e indicações facilitadoras, a edição exigiu certa dedicação e esforço. Houve a necessidade de pesquisar alguns modelos de design e colocar em prática todo o conhecimento e tino que foi adquirido no decorrer das atividades de estágio.

Foi algo desafiador em razão das montagens das fotos, escrita, descrição dos produtos e transformação de informações institucionais em “anúncios” comerciais, dando a ideia de algo a ser oferecido às pessoas. Mesmo com os desafios, o processo foi concluído de maneira que supriu as expectativas previamente estabelecidas. Para tornar isso mais claro, a seguir serão expostos alguns pontos importantes do site.

Para ir a encontro às necessidades dos visitantes do site e ao mesmo tempo não oferecer informações em excesso, o que foi decidido para colocar no cabeçalho foram quatro indicações: página inicial; produtos e serviços; sobre nós, e; contato, assim como mostra a Figura 1.

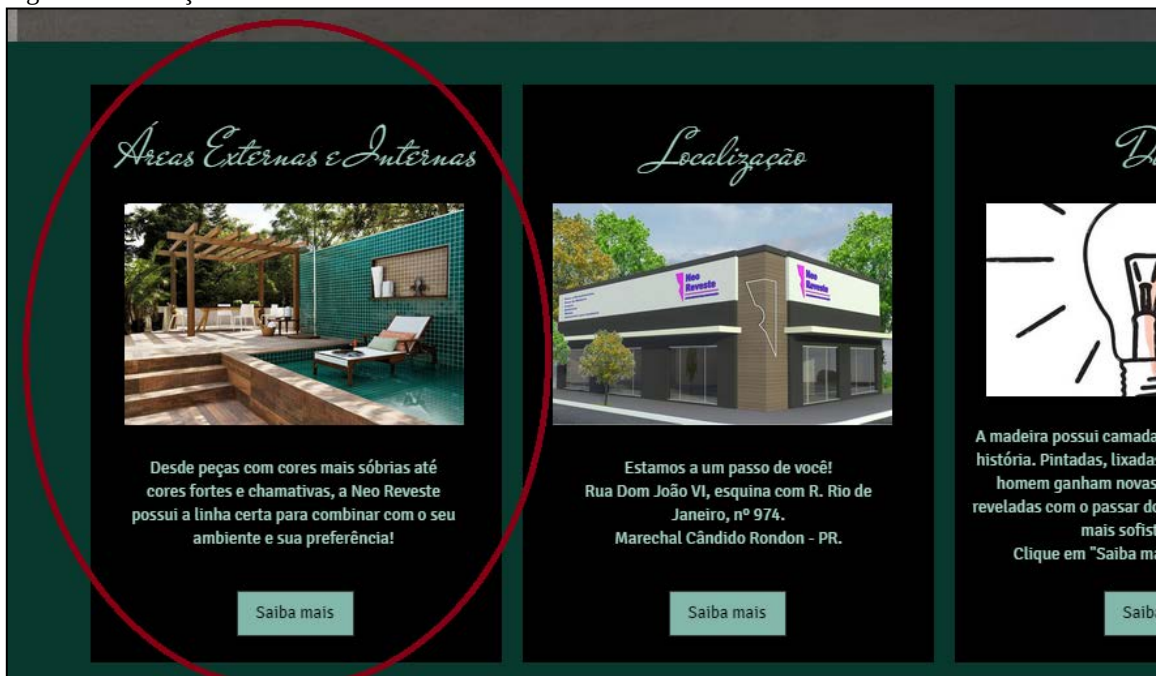
Figura 1 - Indicações do cabeçalho.



Fonte: dados da pesquisa (2015).

Abaixo do cabeçalho e logomarca se encontram imagens organizadas com uma Galeria *Slideshow* em faixa para divulgação dos produtos comercializados pela empresa. As imagens foram cedidas pela própria empresa. Na página inicial são indicadas as áreas em que a empresa trabalha, ou seja, produtos que cobrem áreas externas e internas de residências, e isso está indicado logo abaixo do *Slideshow* em faixa, como mostra a Figura 2.

Figura 2 - Indicação de áreas externas.



Fonte: dados da pesquisa (2015).

Também há uma caixa de texto com dicas, que podem ser vistas com mais detalhes através da indicação “saiba mais” que se encontra seguida da caixa. Por ser algo importante para o cliente, o endereço é indicado na página inicial, juntamente com mapa da cidade, que indica a localização da loja.

No segundo item do cabeçalho se encontra a opção Produtos e Serviços, como indica a Figura 3.

Figura 3 - Produtos e serviços.



Fonte: A autora (2015).



Nesta opção há descrição dos principais produtos que a empresa comercializa, bem como algumas das marcas destes produtos, abaixo desta explanação. Ainda, algumas dicas são colocadas para informar os clientes e visitantes do site. Vale destacar que, se o usuário clicar na indicação “saiba mais” da caixa de texto “Dicas” na página inicial, a página em questão será automaticamente aberta, levando assim a informação até o internauta.

As informações ali contidas foram extraídas de catálogos de fornecedores da própria empresa. Estes catálogos são fornecidos às empresas que comercializam os produtos expostos e trazem algumas explicações e referências de cada peça. O terceiro item do cabeçalho é o “Sobre Nós”. Este segmento foi destacado no cabeçalho por ser a informação que o cliente tem sobre a empresa. Nele estão relatadas informações sobre a história da organização, valores, visão e missão da organização.

Por último há uma seção de “Contato”. É por meio dela que o cliente/visitante pode contatar a empresa através do site. O interessado escreve seu nome, e-mail, assunto e mensagem, e clica em enviar. Após esse procedimento, um e-mail automático é enviado para o endereço eletrônico da empresa, contendo as informações prestadas pelo visitante. Isto possibilita a empresa a entrar em contato de forma mais personalizada com o internauta e ter uma relação específica sobre as dúvidas dele.

Ademais, pensando na influência positiva da música, optou-se por colocar um áudio no site. Quando a página é aberta uma música no estilo da bossa nova começa a tocar. Como Berro (2010, p.1) afirma, a música age no subconsciente das pessoas e atua sobre a forma de estar de cada um. Segundo o mesmo autor “a música é fonte de sentimentos, capaz de desencadear comportamentos e atitudes, ajudando o ouvinte nos mais variados estados emocionais”.

Além deste detalhe, há outro que merece destaque. Como um dos objetivos na criação do site é proporcionar fácil acesso às informações sobre a loja e sobre os produtos comercializados por ela, foi feita também a edição do site institucional para aparelhos Mobile. O Wix oferece esta opção e por alguns motivos ela foi vista como estratégica. A principal razão pela qual a opção Mobile foi escolhida, deve-se ao fato de que nos dias de hoje a tecnologia e a facilidade de acesso às informações se tornou um dos mais fortes movimentos.

Amorim e Santos (2015, p. 123) afirmam que “é perceptível como os aparelhos tecnológicos ganharam agilidade e potencialidade em um novo papel no contexto sociocultural, mudando comportamentos, hábitos e tornando mais dinâmicas a vida das pessoas.” Sendo assim, como não possibilitar que a empresa utilize da estratégia para se destacar em meio ao mercado, tendo o site para Mobile editado e notável? À vista disso, iniciou-se o processo de edição do site também neste formato.

Além disso, visando facilitar a edição do site, elaborou-se uma cartilha com o objetivo de fornecer ao colaborador da empresa instruções simples, claras e específicas para a atualização dos principais procedimentos da página.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral do trabalho foi o desenvolvimento de estratégias de marketing para uma empresa do ramo de acabamentos, de Marechal Cândido Rondon/PR, visando atender a seguinte



questão norteadora: em que medida o desenvolvimento de estratégias de marketing pode contribuir para o reconhecimento e visibilidade da empresa em estudo? Sendo assim, o objetivo central foi desdobrado em alguns objetivos específicos, que buscaram: efetuar análise dos meios utilizados pela organização na divulgação da empresa, realizar uma avaliação com os colaboradores para comprovar a efetividade dos métodos praticados, propor melhorias do marketing da empresa por meio de estratégias específicas e por fim, elaborar um site institucional para a organização.

O presente estudo possibilitou a realização destes desdobramentos por meio das estratégias elaboradas no decorrer das atividades de estágio obrigatório do curso de Secretariado Executivo. Dentre as estratégias desenvolvidas destaca-se: o fornecimento de uma *playlist* de músicas para que os colaboradores deixassem tocando no ambiente interno da empresa, elaboração de um site institucional, criação de uma cartilha de procedimentos de edição do site, visando possibilitar que a empresa continue a atualização dessa atividade, e por último o desenvolvimento de cartões de visita personalizados para cada vendedor, sendo que nestes há o endereço eletrônico do site desenvolvido.

O trabalho trouxe alguns benefícios significativos para a empresa. Um deles foi tornar o ambiente de trabalho mais agradável a todos a partir das músicas tocando no ambiente interno. Os cartões de visita beneficiaram principalmente os vendedores, pois como são personalizados, dão mais segurança ao cliente em se relacionar com o vendedor específico. Não somente tendo favorecido os vendedores, os cartões de visita forneceram maior credibilidade à empresa, pois seu fundo possui uma imagem de revestimento, que relembra o ramo de atividade da empresa e possuem a logomarca da organização, em ambos os lados.

Por fim, o site institucional juntamente com a cartilha de procedimentos de edição trouxe grande vantagem à organização, visto que por meio da página, a empresa pode se destacar no mercado em que está inserida, além de assegurar sua identidade em frente aos clientes e consumidores, o que vem ao encontro das necessidades apresentadas, de reconhecimento e visibilidade de mercado.

Por fim, além da questão do marketing, pode-se observar que outros estudos seriam de grande valia para aplicação em empresas de diversos ramos, como por exemplo estudos na área de marketing de relacionamento e de serviço, pois juntamente com as estratégias de marketing agora renovadas e inovadas os estudos sugeridos preencheriam as lacunas que existem neste sentido.

REFERÊNCIAS

ALVES, M. N.; FOUTOURA, M; ANTONIUTTI, C. L. **Mídia e produção audiovisual:** uma introdução. Curitiba: Ibpx, 2008.

AMORIM, M. A; SANTOS, E. O. **Comunicação MóBILE:** um estudo de caso sobre a Bigod.es software, a primeira agência a trabalhar com Marketing MóBILE em Vitória da Conquista – BA. 2015. Disponível em <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/tematica>>. Acesso em: 24 set. 2015.



ANDRADE, C. F. de. **Marketing**: O que é? Quem faz? Quais as tendências? 2 ed. rev., atual. e ampli. Curitiba: Ibpx, 2010.

BERRO, D. A. **Influência das Cores, dos Sons e das Sensações no Processo da Venda**. 2010. Disponível em:
<http://portaldomarketing.com.br/Artigos3/Influencia_das_Cores_dos_sons_e_das_sensacoes_no_processo_da_Venda.htm>. Acesso em: 23 set. 2014.

COBRA, M. **Administração de Marketing**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1992.

DOIN, E.; SILLAS, E. P. **Marketing no varejo**. 1 ed. Curitiba: Ibpx, 2007.

GALVÃO, J. **Como vender seu peixe para sua freguesia?** 2012. Disponível em:
<<http://www.endeavor.org.br/artigos/marketing-vendas/comunicacao/como-vender-o-seu-peixe-para-a-sua-freguesia#comments>>. Acesso em: 10 set. 2014.

KELLER, K. L.; KOTLER, P. **Administração de Marketing**. 12 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

KOTLER, P. **Marketing para o século XXI**: como criar, conquistar e dominar mercados. 4 ed. São Paulo: Futura, 1999.

LAS CASAS, A. L. **Administração de Marketing**: conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira. 1 ed. 2 reimpr. São Paulo: Atlas, 2008.

RODRIGUES, W.; ZULIETTI, L. F. **O planejamento da visita de vendas**. Disponível em
<http://www.convibra.com.br/2009/artigos/68_0.pdf>. Acesso em: 19 out. 2014.

ROESCH, S. M. A. **Projeto de estágio e pesquisa em administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. São Paulo: Atlas, 2009.

ROSA, P. G. **A importância de um bom cartão de visita para sua empresa**. 2013. Disponível em: <<http://www.sebraesp.com.br/index.php/168-produtos-online/marketing/publicacoes/artigos/8273-a-importancia-de-um-bom-cartao-de-visitas-para-sua-empresa>>. Acesso em 30 set. 2015.

ZENONE, L. C.; BUAIRIDE, A. M. R. **Marketing da Promoção e Merchandising**: conceitos e estratégias para ações bem-sucedidas. São Paulo: Thomson Learning, 2006.

RESUMOS EXPANDIDOS

GT1 – CONTEXTO DA PROFISSÃO E DO MERCADO DE TRABALHO



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



O PERFIL DO PROFISSIONAL EM SECRETARIADO EXIGIDO NO MERCADO DE TRABALHO DO MUNICÍPIO DE CURITIBA

Aline Ribeiro Santos

UFPR. alinesantost@yahoo.com.br

Andrea Victoria Ramallo Acevedo

UFPR. francielievangelista@gmail.com

Francieli Evangelista P. Borges de Campos

UFPR. francielievangelista@gmail.com

Fernanda Landolfi Maia

UFPR. fernanda.landolfi@yahoo.com.br

1 INTRODUÇÃO

Este resumo é a síntese de trabalho de conclusão de curso, baseado em pesquisa de campo realizada com empresários, secretários e empresas de recursos humanos. O objetivo geral foi analisar o perfil profissional para o secretariado exigido no mercado de trabalho atual no município de Curitiba/Paraná. Procurou-se, como objetivos específicos, levantar as percepções dos profissionais de secretariado acerca do que seria um “perfil ideal” para atuação na área secretarial, apontar a opinião do empresariado a respeito das exigências do mercado e investigar, a partir das empresas de Recursos Humanos, as solicitações nos processos seletivos. A empiria se constituiu por meio de coleta de dados utilizando a ferramenta metodológica de entrevistas semiestruturadas e questionários online. Os resultados permitiram identificar que as exigências para a atuação na área de secretariado acompanharam a evolução da profissão, tanto numa perspectiva do trabalho na base técnica, como nas atividades que foram incorporadas ao longo dos anos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O trabalho do profissional de secretariado sofreu nos últimos anos mudanças significativas no que tange aos tipos de atividades incorporadas à profissão. Embora tratemos de uma profissão antiga, a recente regulamentação e criação de legislações pertinentes para a área secretarial, a torna fluída, na medida em que novos conhecimentos são exigidos e incorporados em função das transformações do mundo do trabalho. Esse cenário fica evidente quando se reflete acerca das alterações sofridas pela profissão nas últimas décadas e as diferentes qualificações exigidas pelas empresas de Recursos Humanos e empresários, ambos interessados em uma contratação de sucesso.

Com o advento da globalização, novos conhecimentos foram incorporados, como por exemplo, o uso obrigatório de idiomas e conhecimentos em interculturalidade. (Brito, 2015) Não obstante, com os usos incessantes das TIC's - tecnologia da informação e comunicação, outras exigências surgem aos profissionais em secretariado, como por exemplo, ampla experiência com ferramental tecnológico disponível para as empresas. Depara-se com novas exigências, tanto com relação às atividades de base técnica, quanto às atividades complementares (Maia e Stece, 2015), por este motivo, esse artigo tem como questão norteadora a pergunta: O perfil ideal para atuação profissional na área secretarial existe?



Com o avanço da tecnologia e a globalização, as exigências profissionais acompanham as necessidades das empresas em seu processo de adaptação e atualização (Porto e Frota, 2015). As contratações na área secretarial passam a ter um processo de seleção determinado por exigências externas à empresa, devendo atender as transformações do mundo empresarial, quanto a questões de comunicação e pró-atividade na gestão de processos internos. Para Santos (2012, p. 99) o processo de comunicação dos profissionais de Secretariado Executivo é ponto essencial devendo ter excelente conhecimento de idiomas. Em consonância as autoras Neiva e D'Elia (2009, p. 41) apontam que “como profissional, que trabalha ao lado do poder decisório, o secretário precisa, mais do que nunca, ter esse perfil”.

Entretanto, no mundo corporativo é comum que as pessoas estejam submetidas ao fator de pressão para atingir eficiência, eficácia e qualidade nos produtos e/ou serviços. Em função disso, segundo Guimarães (2008, p.55) “no momento de contratação está dando preferência a pessoas com um maior QE (quociente emocional) do que pessoas com um maior índice de QI (quociente de inteligência)”. Neste contexto, percebe-se que o secretário executivo é um dos principais envolvidos em diferentes procedimentos dentro de uma empresa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Essa pesquisa se caracteriza como exploratória em função do campo eleito. Optou-se por uma abordagem quantitativa no que tange a escolha da aplicação de questionários *online* e qualitativa em função de entrevistas semiestruturadas realizadas com profissionais da área. A amostra eleita contemplou 4 empresas de RH, 6 gestores e 25 secretários executivos, todos do município de Curitiba. Em função do sigilo da pesquisa os nomes dos respondentes não serão divulgados. Serão usados codinomes para manter em sigilo as suas identidades. Por meio da aplicação dos questionários *online* foi possível levantar e analisar o perfil esperado pelas empresas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O campo empírico desta pesquisa, descrito nas linhas que seguem, permitiu aproximação com a realidade de profissionais do município de Curitiba no que tange a inserção no mercado de trabalho na área secretarial, bem como de detalhes das condições objetivas de trabalho e exigências das empresas para tal inserção profissional. A análise foi subdividida em três etapas, a primeira com os respondentes profissionais de secretariado, na sequência empresariado e, por fim, empresas de recursos humanos. Além da idade, curso de formação e salários, buscou-se outros elementos de análise da carreira e do perfil profissional sob a ótica dos profissionais de secretariado conforme quadro abaixo:

QUADRO 1 – RESPOSTAS DOS SECRETÁRIOS A RESPEITO DA CARREIRA

Escolha da Carreira	Perfil de Hierarquia difícil	Desafios na profissão
• Retorno financeiro; • Afinidade com grade do curso; • Por gostar das atividades secretariais; • Já atuava na área; • Vocação; • Idiomas; • Por ser uma profissão promissora de	• Bipolaridade; • Autoritarismo; • Impaciência; • Não conseguir se expressar; • Falta de comunicação; • Grosseiro; • Não entender o papel da	• Organizar eventos; • Contatos estrangeiros; • Não aceitação de secretário como figura masculina; • Desconhecimento da profissão; • Pró-atividade;



amplo mercado.	secretária.	• Viajar com o executivo.

Fonte: Pesquisa de Campo 2015. Elaborado pelas autoras.

Conforme ilustrado no quadro 1, embora cada profissional tenha um motivo diferente na escolha da profissão é notável que a maioria das respostas são voltadas para afinidade com as atividades profissionais e competências que podem ser desenvolvidas. Assim como os profissionais apresentaram suas representações acerca da carreira, entrevistamos alguns empresários a respeito do “perfil ideal” exigido, obtendo como resposta no que se refere a importância do profissional de secretariado nas organizações como “essencial, fundamental e suporte administrativo”.

No que tange aos pontos negativos observamos as preocupações com distração, atrasos, baixo conhecimento tecnológico, inércia, indiscrição e falta de priorização de tarefas. Como pontos positivos do profissional, os executivos apontam a discrição, agilidade, responsabilidade, iniciativa, dinamismo, pró-atividade, eficiência e dedicação e por fim, no que tange a visão acerca do secretário, consideram um profissional de suporte, organizado, responsável e eficiente.

Outra perspectiva deste estudo, foi a das empresas de recursos humanos. Segundo a opinião destas empresas, o profissional de secretariado é constantemente observado em todos os momentos da entrevista, dinâmica e também no horário de trabalho, neste momento o contratante tem a oportunidade de testar as habilidades do contratado, a fim de constatar se ele realmente se encaixa no perfil idealizado por aquela organização.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base na revisão teórica e fundamentação nos resultados empíricos da pesquisa, foi possível observar que a profissão secretarial passa por um processo de evolução, influenciada pelas transformações inerentes ao empresariado, em determinado contexto socioeconômico.

Dentre os fatores que se destacam como agentes externos e determinantes dessa evolução estão a Tecnologia da Informação e os efeitos da Globalização, desdobrando-se em exigência de qualificação constante e aprimoramento das técnicas já existentes indexadas ao conceito de qualidade.

Conclui-se que é possível definir quais aspectos são requisitados para um profissional de secretariado, mas não é possível traçar um perfil ideal, dado que cada empresa tem sua própria necessidade e características que são intrínsecas a sua área de atuação.

REFERÊNCIAS

BRITO, Marcela. **Secretariado Intercultural: como auxiliar empresas e profissionais em negócios no exterior**. Ed. Proclamação: Brasília, 2015
GUIMARÃES, M. E. **O Livro azul da secretária moderna**. 24.ed. São Paulo: Editora Erica Ltda, 2008.

MAIA, F. L. OLIVEIRA, V. S. de. **Secretariado em pauta: Técnicas de Assessoria e Métodos de Organização**. Ed. Intersaberes. Curitiba, 2015.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



NEIVA, E.; D'ELIA, M. E. **As novas competências do profissional de secretariado.** São Paulo: IOB. 2009.

PORTO, Cassiane. FROTA, Adriana. **Orientação ao Mercado: perspectiva secretarial** in Modelos de Gestão no Contexto do Profissional de Secretariado/organizadoras Cibele Barsalini Martins, Bete D'Elia – Florianópolis: UFSC, 2015.

SANTOS, M. P. dos. **Importância Do Domínio De Línguas Estrangeiras Pelos Profissionais De Secretariado Executivo Para Atuação No Mercado De Trabalho Em Tempos De Globalização: Uma Abordagem Crítico-Reflexiva.** Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, 2012. Disponível em:
<<http://www.revistagesec.org.br/ojs2.4.5/index.php/secretariado/search/search#.Vj3nTrerTIU>>.
Acesso em: 18 ago. 2015.



DO CONCURSO AO LÓCUS: UM ESTUDO DE CASO DA CONSTRUÇÃO IDENTITÁRIA PROFISSIONAL DO SECRETARIADO EXECUTIVO NA AMAZÔNIA OCIDENTAL

Patrícia Pereira Ferreira

Universidade Federal de Rondônia, patricia.ferreira@unir.br

Graziella Pinetti Passoni

Universidade Federal de Rondônia, graziella.passoni@unir.br

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho versa sobre uma pesquisa em andamento e desenvolvida no âmbito do MBA em Secretariado Executivo do Centro Universitário Barão de Mauá. Trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa que pretende realizar um estudo de caso considerando o aspecto diacrônico da carreira de uma Secretária Executiva do quadro da Fundação Universidade Federal de Rondônia, sob a problemática da consolidação profissional na referida área.

Para a condução da análise foram considerados como objetivos a verificação sobre como as atribuições inerentes ao cargo e regidas por lei têm sido executadas e, bem como, a identificação de iniciativas da instituição e de proatividade da servidora com relação aos aspectos colaborativos para a construção dessa atuação na instituição.

A utilização da pesquisa qualitativa, adotando as análises bibliográfica e documental, junto ao estudo de caso com utilização de entrevistas estruturadas e semiestruturadas se constituíram como os instrumentos adequados para a obtenção de dados para esta análise, proporcionando um processo dialético entre as diferentes fontes.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A constituição teórica deste estudo propõe uma reflexão a partir do teor da Lei 9261 de 11/01/1996 e Lei 8388 de 30/09/1985 que circunscrevem as atribuições do profissional de Secretariado Executivo e, a partir daí, procura tecer uma análise conforme os escritos de Durante (2010), FENASSEC (2008), Grion (2008), Medeiros e Hernandes (2003), Neiva (2009). A partir desse referencial foi possível traçar o aspecto diacrônico e contextual do profissional de Secretariado Executivo, bem como fazer um levantamento das competências e habilidades requeridas desse profissional.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para a abordagem metodológica buscou-se adotar os aspectos procedimentais da pesquisa de natureza qualitativa, com fundamentação em Flick (2010) e Minayo (2010). Com vistas à obtenção de dados, foi realizado um estudo de caso, também com base em Flick (2010), a partir da utilização de entrevista estruturada e entrevista semiestruturada, com proposta reflexiva, conforme Szymanski (2010). A análise dos dados será realizada, por sua vez, considerando o referencial de Bogdan e Biklen (1994).



4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Tratando-se de um estudo em andamento, com previsão de conclusão em meados do segundo semestre de 2016, a fase de pesquisa documental e bibliográfica já foi concluída, bem como a aplicação das entrevistas estruturada e semiestruturada, sendo que a fase atual é a de análise de dados.

Ao que pode se inferir, até o momento, principalmente a partir dos dados colhidos da voluntária desta pesquisa é que existe na universidade, certa dificuldade de compreensão, por parte da comunidade acadêmica em relação às atribuições concernentes ao secretariado executivo, mas que ao longo do tempo, a própria servidora, juntamente com sua chefia imediata, tem trabalhando no sentido de fortalecer essa identidade profissional junto ao seu público de atendimento, considerando o disposto nas atribuições descritas no Plano de Carreira dos Cargos Técnico-administrativos em Educação (PCCTAE), por meio da Lei n. 11.091, de 11 de janeiro de 2005.

Foi relatado pela participante, também, que há quase total inexistência de iniciativas, por parte da universidade, no sentido de colaborar para a consolidação da atuação em secretariado executivo, considerando o contexto de uma instituição federal de ensino superior, com demandas ainda não contempladas pelos cursos de formação e especialização.

Percebe-se, entretanto, haver ações voluntárias no sentido de buscar a profissionalização e a melhoria dos diversos processos subjacentes a essa atuação, por meio da realização de cursos diversos na área de Secretariado Executivo como, por exemplo, a realização de cursos voltados para técnicas secretariais, redação oficial, cerimonial público e pós-graduação na área; tais iniciativas sinalizam para a apreensão de competências com vistas à eficiência da prestação de serviços, considerando as habilidades apontadas por Grion (2008), Durante (2010) e Neiva (2009).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o que foi possível averiguar, até o momento, por meio dos dados obtidos, sejam estes provenientes das informações colhidas junto à participante, ou por meio da análise bibliográfica e de dados, é possível considerar que a atuação em Secretariado Executivo na Universidade Federal de Rondônia passa por um momento de consolidação. É perceptível uma lacuna no que diz respeito às iniciativas institucionais que colaborem para uma atuação integrada entre os vários servidores na função. Todavia, foi possível constatar que existe uma rede de colaboração com os secretários executivos de outros *campi*, que tem trabalhado solidariamente para o estabelecimento de uma prática adaptada à realidade do serviço público. Há, ainda, o descompasso entre as atribuições previstas em lei, com a realidade cotidiana, que se agravam, em grande parte, pelo quantitativo insuficiente de servidores no quadro da instituição.

Acredita-se que este estudo colaborará de forma positiva para a reflexão sobre a carreira em questão, ao favorecer uma análise sobre o caminhar "do concurso ao lócus", tanto junto à instituição lócus da pesquisa, como para a servidora participante e seus colegas de profissão, no sentido de fomentar a discussão para o estabelecimento de políticas que propiciem um melhor desempenho na atuação em Secretariado Executivo.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



REFERÊNCIAS

BOGDAN, R.; BIKLEN, S. **Investigação qualitativa em educação**: uma introdução à teoria e aos métodos. Porto – Portugal: Porto Editora, 1994.

BRASIL. **Código de Ética do Profissional do Secretariado**, de 7 de junho de 1989. Diário Oficial da União, 1989.

_____. Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações**. Disponível em: www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/pesquisa/BuscaPorCodigo.jsf>. Acesso em 20.mar.2016.

_____. **Lei n. 11.091**, de 11 de janeiro de 2005

_____. **Ofício n. 15/2005/CGGP/SAA/SE/MEC**, de 28 de novembro de 2005.

DURANTE, D.G. **Tópicos Especiais em Técnicas de Secretariado**. Curitiba: IESDE Brasil S.A, 2010.

FENASSEC. **Resoluções do IV Fórum Nacional de Debates sobre Competências Profissionais**: níveis de atuação, 2008. Disponível em: www.fenassec.com.br/resolucoes_4oforum.doc>. Acesso em 20.mar.2016

FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

GRION, L. **A nova secretária**: metacompetente, proativa, dinâmica. São Paulo. Madras, 2008.

MINAYO, M. C. S. (org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 29. ed. Petrópolis, RJ. Vozes, 2010.

NEIVA, E. G. **As novas competências do profissional de secretariado**. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.

SZYMANSKI, H. (org); ALMEIDA, L. R.; PRANDINI, R.C.A.R. **A entrevista na educação: prática reflexiva**. Brasília: Liber Livro Editora, 2004. 3ªed. (2010).

VEIGA, R. D. Guia de secretariado, técnicas e comportamento. São Paulo: Érica: 2007.



NECESSIDADES DE DESENVOLVIMENTO E APERFEIÇOAMENTO DE COMPETÊNCIAS DE SECRETÁRIOS-EXECUTIVOS NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

Stefani de Souza

UFSC, stefani.souza@ufsc.br

Irineu Manoel de Souza

UFSC, irineu.manoel@ufsc.br

1 INTRODUÇÃO

A complexidade da gestão das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) exige profissionais cada vez mais competentes, atualizados e preparados para atuar nas unidades acadêmicas e administrativas dessas relevantes instituições sociais. A gestão por competências é, por sua própria natureza, um modelo de gestão de pessoas provocador e ampliador de debates, visto que a melhoria da gestão organizacional está entre seus principais objetivos (CARVALHO et al, 2009). Nessa direção, foi instituída a política e as diretrizes para o desenvolvimento de pessoal da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, por meio do Decreto n.º 5.707, de 23 de fevereiro de 2006. Assim surge o desafio da implantação da gestão por competência nas IFES Brasileiras, dentre as quais a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), objeto do estudo a ser desenvolvido.

A esse contexto insere-se o profissional de secretariado executivo, que pôde passar a atuar nas IFES com a criação do cargo de nível superior (E) de Secretário-Executivo, perante a reestruturação do Plano de Carreiras dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação (PCCTAE), instituído por meio da Lei n.º 11.091, de 11 de janeiro de 2005 (BRASIL, 2005). Desse modo, o estudo pretende questionar: Quais as necessidades de desenvolvimento e aperfeiçoamento de competências de secretários-executivos na Universidade Federal de Santa Catarina?

Com efeito, a pesquisa terá por objetivo geral compreender as necessidades de desenvolvimento e aperfeiçoamento de competências de secretários-executivos na UFSC. Para tanto, são delineados os seguintes objetivos específicos: a) Identificar a realidade laboral dos secretários-executivos da UFSC; b) Conhecer como funciona a capacitação para o cargo na Instituição; c) Investigar as necessidades de desenvolvimento e aperfeiçoamento de competências dos ocupantes do cargo na UFSC; e d) Propor programa de capacitação voltado ao desenvolvimento e aperfeiçoamento de competências essenciais ao bom andamento das atividades dos secretários-executivos da UFSC, com vistas ao melhor aproveitamento do potencial dos ocupantes do cargo e alcance dos objetivos Institucionais. A metodologia será de abordagem qualitativa e o método estudo de caso. O estudo se justifica frente aos desafios apresentados às IFES com a necessidade da implantação da gestão por competência, trazida pelo Decreto n.º 5.707/2006 (BRASIL, 2006).

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Considerando o tema proposto para o estudo, sugere-se a aplicação da teoria da gestão por competência para tal fim, cuja fundamentação será tratada nessa seção. Pires et al (2005) sustenta que a gestão por competências “propõe-se a alinhar esforços para que competências



humanas possam gerar e sustentar competências organizacionais necessárias à consecução de objetivos estratégicos” (PIRES et al, 2005, p. 20).

Assim, o Decreto n.º 5.707/2006, define a gestão por competência como a "gestão da capacitação orientada para o desenvolvimento do conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias ao desempenho das funções dos servidores, visando ao alcance dos objetivos da instituição” (BRASIL, 2006). Com base no modelo de Brandão e Guimarães et al (2001), foi elaborado o modelo de gestão da capacitação por competências, que compreende as seguintes fases: Estratégia Organizacional (planejamento estratégico); Competências Organizacionais (competências essenciais à organização); Mapeamento de Competências (mapear as capacidades instaladas e identificar aquelas que precisam ser desenvolvidas); Diagnóstico das Competências (identificação do *gap* ou lacuna de competências); e Acompanhamento e Avaliação (verificar se a estratégia adotada está adequada, visto que o modelo é cíclico) (BRASIL, 2012).

Nesse sentido, destaca-se, considerando-se o propósito do estudo a ser realizado, a etapa do Diagnóstico das Competências, onde são definidas as estratégias para captação e desenvolvimento das competências não existentes na organização. As ações de treinamento e capacitação são exemplos de estratégias desenvolvimento de competências internas, que devem ser planejadas e executadas com base nas lacunas identificadas e na perspectiva de possibilitar e facilitar o desenvolvimento das novas competências ou o aperfeiçoamento das já existentes, compondo assim um Plano de Capacitação por Competências, pautado nas estratégias e nas competências essenciais da organização (BRASIL, 2012).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com a finalidade de alcançar o objetivo proposto, deverá ser realizada pesquisa de abordagem qualitativa e caráter descritivo. Os dados serão analisados por meio de análise de conteúdo.

Tabela 1: Participantes da pesquisa e técnicas de coleta de dados definidas para o alcance dos objetivos específicos

Objetivos específicos	Participantes da pesquisa	Técnicas de coleta dos dados
Identificar a realidade laboral dos secretários-executivos da UFSC.	Ocupantes do cargo de secretário-executivo na UFSC;	Pesquisa documental e de campo (aplicação de questionário).
Conhecer como funciona a capacitação para o cargo na Instituição.	Coordenador(a) de Capacitação de Pessoas da UFSC.	Pesquisa documental e entrevista semiestruturada.
Investigar as necessidades de desenvolvimento e aperfeiçoamento dos ocupantes do cargo na UFSC.	Ocupantes do cargo de secretário-executivo na UFSC;	Pesquisa documental e de campo (aplicação de questionário).
Propor programa de capacitação voltado ao desenvolvimento e aperfeiçoamento de competências essenciais ao bom andamento das atividades dos secretários-executivos da UFSC, com vistas ao melhor aproveitamento do potencial dos ocupantes do cargo e alcance dos objetivos Institucionais.	Pró-Reitor(a) de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas da UFSC.	Entrevista semiestruturada.

Fonte: Souza e Souza (2016).



4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Considerando-se os objetivos do estudo, acredita-se que os resultados serão significativos especialmente para a administração e para os ocupantes do cargo de secretário-executivo da UFSC. Após a realização do estudo, espera-se que os secretários-executivos possam compreender de forma mais ampla suas funções e seu papel na Instituição e que a administração, ao obter a proposição de programa de capacitação para o cargo, possa implementá-lo, ampliando o aproveitamento do potencial dos ocupantes do cargo com vistas ao alcance dos objetivos Institucionais, ponderando a representatividade das funções desse profissional em relação ao aperfeiçoamento da gestão universitária (LEAL, 2015).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A investigação a ser realizada visa contribuir para a produção de conhecimento científico na área de secretariado executivo, especialmente considerando-se a ampliação do leque de atuação proporcionada pela Lei n.º 11.091/2005. Nesse sentido, salienta-se a importância de se desenvolverem estudos como esse, pois, por meio de levantamento bibliográfico preliminar, verificou-se que ainda é muito reduzido o número de estudos que tratam dos profissionais de secretariado executivo no âmbito das IFES.

REFERÊNCIAS

- BRANDÃO, H. P.; GUIMARÃES, T. A. et al. Competências profissionais relevantes à qualidade no atendimento bancário. **Revista de Administração Pública**, v. 35, n. 6, p. 61-81, nov./dez. 2001.
- BRASIL. Lei n. 8.112, de 11 de dezembro de 1990. **Diário Oficial da União**, 12 de dezembro de 1990.
- _____. Lei n. 11.091, de 12 de janeiro de 2005. **Diário Oficial da União**, 12 de janeiro de 2005.
- _____. Decreto n. 5.707, de 23 de fevereiro de 2006. **Diário Oficial da União**, de 24 de fevereiro de 2006.
- _____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Guia da Gestão da Capacitação por Competências**. Brasília: MP, 2012.
- CARVALHO, A. I. et al. **Escolas de Governo e Gestão por Competências**: Mesa-redonda de Pesquisa-ação. Brasília: ENAP, 2009.
- LEAL, F. G. **Competências secretariais requeridas pela Universidade Federal de Santa Catarina**. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Socioeconômico. Programa de Pós-Graduação em Administração. Florianópolis, SC, 2015.
- PIRES, A. K. et al. **Gestão por competências em organizações de governo**. Brasília: ENAP, 2005.



A LÍNGUA ESTRANGEIRA NOS CONCURSOS PÚBLICOS PARA SECRETARIADO EXECUTIVO NA REGIÃO SUL DO BRASIL

Tatiana Espíndola Gonçalves

UFSC, tatiana.eg@outlook.com

Elizandra Farias Borges

UFSC, elizandra-fb@hotmail.com

Pamella Leite Braga

UFSC, pamellalbraga@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

O idioma estrangeiro é um dos elementos que caracterizam o perfil do profissional de secretariado executivo. Alguns autores como Rezende (2015) e Martins e Nunes (2015) defendem que, nos dias de hoje, os profissionais de recursos humanos sequer consideram os currículos de um Secretário Executivo que não domine pelo menos uma língua estrangeira. Todavia, há de se considerar os profissionais que atuam no serviço público e que a inserção deles nesse tipo de organização se dá por meio de concurso público. Partindo desse pressuposto e com foco na região sul do Brasil, questiona-se se o idioma estrangeiro é requisitado nos editais de concursos públicos para secretariado executivo. No intuito de responder a tal questionamento, este trabalho tem como objetivo averiguar se o idioma estrangeiro é requisitado nos editais de concursos públicos direcionados ao secretário executivo aplicados na região sul do Brasil. O estudo se justifica no sentido de contribuir para com as discussões sobre a aplicação da língua estrangeira, pelos profissionais de secretariado executivo, no universo organizacional.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Em termos teóricos, esse estudo estrutura-se a partir de marcos legais da profissão secretarial tais como a lei nº 7377 de 30 de setembro de 1985, que dispõe sobre as atribuições de um secretário executivo, especialmente, naquilo que se refere às rotinas administrativas e a realização dessas, também, em idioma estrangeiro e a Resolução nº 3 de 23 de junho de 2005, que institui as diretrizes curriculares nacionais para o curso de Secretariado, com destaque para o artigo 4º, inciso VII, que dispõe sobre a necessidade de o Secretário Executivo dominar ao menos uma língua estrangeira. A partir da imposição legal de tal competência, Rezende (2015), Martins e Nunes (2015) na obra *Excelência no Secretariado*, afirmam ser necessário que um secretário executivo domine ao menos uma língua estrangeira para ingressar em uma organização privada. Por outro lado, discute-se o ingresso em organizações públicas, o qual ocorre pela realização de concursos públicos, que tem descrito em seus editais todas as competências básicas para o secretário executivo concursado. Sobre esse contexto, Leal, Silva e Dalmau (2014) desenvolveram estudo que analisa os concursos públicos realizados em Instituições Federais de Ensino Superior para o cargo de Secretário Executivo, sob a ótica da gestão por competência, no qual verificaram que é possível que a profissão secretarial tenha uma competência não apreciada nos concursos. A partir de tal teorização, desenvolveu-se este estudo com a finalidade de aferir se essa competência – da fluência em alguma língua estrangeira – é exigida como conteúdo programático em editais de instituições públicas da região sul do Brasil.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

De acordo com o objetivo proposto, este trabalho caracteriza-se por utilizar a abordagem qualitativa, que para Minayo (2001, p. 7-8) significa aquela que “[...] trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis”. Sobre as técnicas, de acordo com Laville e Dionne (1999) trata-se de uma pesquisa do tipo documental, visto que a fonte de coleta de dados foi fundamentada em editais de concurso *online* para o cargo de secretário executivo na Região Sul do Brasil entre os anos de 2010 e 2015. Além de documental, o estudo é também bibliográfico pois “[...] procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos” (CERVO; BERVIAN, 1996, p. 162). A busca não especificou a área pública, assim, como resultado obteve-se vinte e seis editais de concursos, que variavam entre prefeituras, universidades e institutos federais.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Após pesquisa, que teve um recorte temporal seccional de cinco anos, os dados apontaram vinte e seis editais, nos quais especulou-se a frequência com que uma língua estrangeira é requisitada em concursos públicos para o cargo de Secretário Executivo em instituições da Região Sul do país. O Quadro 1 ilustra as ocorrências encontradas:

Quadro 1: Ocorrência da língua estrangeira nos concursos públicos.

Instituição	Exige Língua Estrangeira	Instituição	Exige Língua Estrangeira
Águas de Joinville	Não	Itaipu Binacional (2015)	Sim
Câmara de Guairacá	Não	Prefeitura de Massaranduba	Sim
Câmara de Otacílio Costa	Não	Prefeitura de Palmas	Não
Câmara de Rondinha	Não	Prefeitura de Rio Azul	Não
Camara de Sananduva	Não	Prefeitura de União da Vitória	Não
CAURS	Não	UFCSPA(2010)	Não
Coren	Não	UFCSPA(2012)	Não
CORENPR	Sim	UFPR (2014)	Não
Crefito da 5ª Região/RS	Não	UFPR (2012)	Não
CROPR	Não	UFSC	Não
Fomento Paraná	Não	UFSC	Não
IFPR	Não	Unioeste	Não
Itaipu Binacional (2010)	Sim	UNIPAMPA	Não

Fonte: Elaborado pelas autoras (2016).



Conforme pode se observar na tabela, dos vinte e seis editais apenas quatro exigiam a língua estrangeira, 15% das instituições. A partir de tal constatação, verifica-se que, no sul do país, a língua estrangeira não é requisito fundamental para inserção no cargo público e tal fato promove a discussão sobre haver a possibilidade de desenvolvimento na carreira sem a necessidade indispensável do conhecimento em idioma estrangeiro. Observa-se que a conclusão posta não desconsidera a importância da língua estrangeira nos currículos dos cursos de graduação, mesmo porque a fluência de tal competência é constada nos marcos legais, contudo faz-se considerar o pressuposto de que a exigência é mais relevante no mercado de trabalho privado.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme previsto em lei, uma das atribuições do secretário executivo é a utilização de um idioma estrangeiro e a literatura acentua esta disposição quando afirma que, atualmente, as organizações exigem tal atribuição do profissional. Todavia, observa-se, por meio desse estudo, que ao ingressar em uma instituição, por concurso público, no que se refere a região sul do país, a fluência no idioma não é elemento fundamental de admissão.

A partir do discutido, considera-se alcançado o objetivo desse estudo, uma vez que é possível perceber que somente a minoria dos editais e, por consequência, as instituições que os publicaram, tem o idioma estrangeiro como requisito para a inserção no cargo público. Espera-se, com os resultados dessa pesquisa, instigar futuras análises em editais de outras regiões brasileiras, como também, conhecer a relevância do idioma estrangeiro em outros países e investigar se há a necessidade do uso de língua estrangeira pelo secretário executivo nos cargos públicos.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Lei 7377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/Ccivil_03/LEIS/L7377.htm>. Acesso em 25 mar. 2016.
- CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia Científica**. 4.ed.; São Paulo: Makron Books, 1996.
- LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Porto Alegre: Artmed; Belo Horizonte: UFMG, 1999.
- LEAL, F. G.; SILVA, A. C. F.; DALMAU, M. B. L. Análise das Avaliações dos Concursos Públicos Realizados pelas IFES para o Cargo de Secretário-Executivo sob a Ótica da Gestão por Competência. **Revista de Ciências da Administração**, Florianópolis, UFSC, 2014. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/adm/article/view/2175-8077.2014v16n40p191>>. Acesso em 28 mar. 2016.
- REZENDE, R. Mitos e dicas de língua inglesa para secretariado. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Orgs.). **Excelência no Secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios**. São Paulo: Ser Mais, 2013.
- MARTINS, E.; NUNES, W. Por uma competência intercultural do profissional de secretariado brasileiro no meio empresarial bi-tri-pluri-língua. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Orgs.). **Excelência no Secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios**. São Paulo: Ser Mais, 2013.
- MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2001.



GESTÃO DO TEMPO: ESSENCIAL PARA A QUALIDADE DE VIDA DOS ACADÊMICOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Caroline Santos Gonçalves

UNIOESTE, e-mail: carol.s.goncalves@gmail.com

Ednilse Maria Willers

UNIOESTE, e-mail: ednilse.willers@unioeste.br

Leiziane Lopes

UNIOESTE, e-mail: leiziane_lopes@outlook.com

1 INTRODUÇÃO

A proposta deste estudo tem por objetivo identificar o quanto os acadêmicos do curso de Secretariado Executivo (SE) de uma Instituição de Ensino Superior (IES) pública do Estado do Paraná conseguem gerenciar suas atividades diárias por meio da gestão do tempo.

Administração/gestão do Tempo vem sendo um tema de alta amplitude e muito discutido, tanto no ambiente empresarial quanto no acadêmico. No decorrer das décadas, com o avanço da tecnologia, as metas por resultados cresceram vertiginosamente, o que gerou questionamentos de como seria possível administrar o tempo para que se desse conta das metas organizacionais e pessoais sem com isso diminuir a qualidade de vida das pessoas.

No mundo acadêmico é comum alunos dividirem seu tempo entre as atividades acadêmicas, seu trabalho e sua família, o que muitas vezes, aumenta significativamente a carga de atividades desses acadêmicos, gerando desgastes físicos e psicológicos que acabam refletindo em um desempenho abaixo do esperado por eles mesmos, pela academia e pelas organizações.

Entre a literatura acerca da gestão do tempo, tem-se o método preconizado por Barbosa (2011). Esse autor desenvolveu um método de planejamento pessoal que objetiva auxiliar as pessoas a organizar sua vida como forma de se tornarem mais produtivos profissionalmente sem deixar de lado a qualidade de vida. Mas antes de colocar em prática o método é preciso um diagnóstico do uso do tempo.

Neste sentido esse resumo expandido apresenta os resultados preliminares do diagnóstico do uso do tempo junto a 60 acadêmicos que cursam SE em uma IES pública do Estado do Paraná. Esse diagnóstico foi realizado no mês de fevereiro de 2016 e neste resumo será destacada a representação gráfica destes resultados. Na sequência será apresentado um breve referencial teórico acerca da gestão do tempo seguida da terceira parte que relata os procedimentos metodológicos adotados. A quarta e quinta parte relatam os resultados prévios obtidos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A corrida contra o tempo é mundialmente conhecida e as tentativas de administrá-lo contínuas, mas, nem sempre eficazes. A disciplina de organizar o tempo em relação às tarefas diárias é fundamental para alcançar a concentração no que é importante e, com isso, conquistar uma qualidade de vida imprescindível para a saúde das pessoas. " O tempo é finito, escasso e muito importante. Tempo é vida e desperdiçar tempo é desperdiçar vida, o tempo torna-se maior ou menor dependendo da capacidade de administrá-lo"(BLISS, 1993, p.96).



No meio acadêmico brasileiro a trajetória estudantil é, muitas vezes, conciliada com uma jornada de trabalho de 44h semanais. Essa situação pode desencadear significativa diminuição da qualidade de vida desses acadêmicos, desencadeando doenças como o estresse e a fadiga física e mental, as quais interferem diretamente no desempenho profissional, acadêmico e social (LEITE; TAMAYO; GÜNTHER, 2003). O uso do tempo desses acadêmicos ocorre de forma indevida, colocando a vida social e o status em primeiro lugar, deixando para a última hora os estudos e os trabalhos acadêmicos, gerando o acúmulo de tarefas indispensáveis. Para muitos desses acadêmicos a culpa é do tempo, que passa muito rápido. Não percebem que é justamente o processo de ignorar o gerenciamento do tempo disponível que desfavorece o desempenho produtivo e seu bem estar.

Para Clegg (2002), administrar o tempo significa assumir o controle das exigências em relação ao tempo de que dispomos, garantindo que a maneira como o utilizamos seja a mais adequada às nossas metas e necessidades. Nesse sentido, Barbosa (2011) dividiu as atividades diárias em: importantes, urgentes e circunstanciais. As tarefas importantes têm prazo (horas, dias, semanas, meses, anos, etc) para serem feitas e geram resultados, do contrário, seriam urgentes (estafantes e desgastantes e, geralmente gera resultados imprecisos). Assim, “a esfera a ser priorizada é aquela que contém as atividades verdadeiramente importantes [...], aquelas que trazem os resultados mais efetivos [...]” (BARBOSA, 2011, p. 48).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

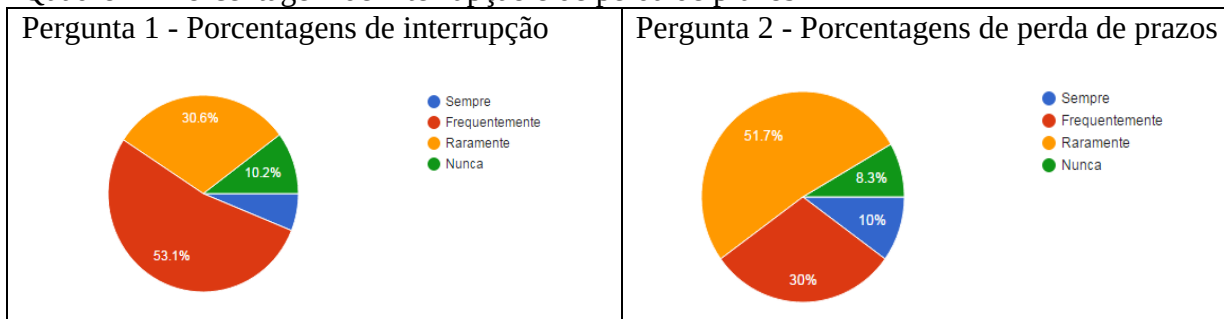
Como forma de atingir o objetivo proposto, nesta primeira etapa, foi aplicado um questionário composto por três perguntas que objetivaram identificar se há ou não interrupções durante a realização das atividades ao longo da jornada de trabalho e acadêmica e, se há, qual se destaca. Essas perguntas foram enviadas para 60 acadêmicos, escolhidos aleatoriamente, entre as quatro turmas do curso de SE ofertadas pela IES. O meio utilizado foi o *GoogleForms* e o período de envio e de recebimento das questões foi de 15 a 22/02/2016, totalizando em um retorno de 60% dos questionários enviados.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O resultado das três perguntas enviadas está ilustrado no quadro 1 e no gráfico 1.

A primeira pergunta buscou identificar se há ou não interrupções ao longo da jornada de trabalho e no cotidiano da sala de aula e dos estudos dos acadêmicos e, a segunda teve por objetivo constatar se os acadêmicos perdem os prazos definidos para a entrega de suas atividades (Quadro 1):

Quadro 1 - Porcentagem de interrupção e de perda de prazos

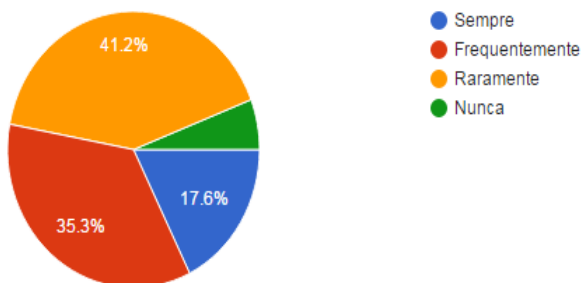


Fonte: Resultado da pesquisa.

De acordo com as respostas obtidas no quadro 1, 60% afirmam que sofrem interrupção em suas atividades diárias (pergunta 1). Apesar de sofrerem interrupções, 60% dos respondentes (pergunta 2) afirmam que não perdem prazos.

Já a terceira pergunta buscou detectar se a tecnologia pessoal e o acesso às redes sociais são um desperdiçador de tempo. O resultado está ilustrado no Gráfico 1:

Gráfico 1 - A tecnologia pessoal (celular, notebook, tablet) e as redes sociais (facebook, whatsapp, etc...) são desperdiçadores de tempo?



Fonte: Resultado da pesquisa.

Quanto aos dispersadores de tempo elencados na pergunta 3, para 53% dos respondentes (gráfico 1), eles são responsáveis pelas distrações que ocorrem ao longo da jornada de trabalho e durante o tempo em que estão em sala de aula/estudando.

Em linhas gerais constatou-se que os acadêmicos que participaram do estudo sofrem interrupções ao longo da execução de suas atividades e que as tecnologias comunicacionais e as redes sociais interferem significativamente nesta interferência. Contudo, a maioria, 60% (quadro 1, pergunta 2) não perdem prazos em função dessas interferências. Cabe aqui um questionamento instigante: se não perdem prazos, em que período do dia ou da semana estão realizando suas atividades? Nos fins de semana ou até tarde da noite? Onde fica a qualidade de vida desses acadêmicos: saúde mental, física e porque não dizer social?

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta deste estudo tem por objetivo identificar o quanto os acadêmicos do curso de Secretariado Executivo (SE) de uma Instituição de Ensino Superior (IES) pública do Estado do



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



Paraná conseguem gerenciar suas atividades diárias por meio da gestão do tempo. A etapa inicial partiu de um diagnóstico preliminar do uso do tempo. Em termos de resultados, constatou-se que os acadêmicos questionados sofrem com dispersadores de tempo e, mesmo assim, dão conta das atividades delegadas.

Neste sentido, os resultados, mesmo que incipientes, nos instigam a dar continuidade a pesquisa, pois, o cenário delineado indica que esses acadêmicos estão se sobrecarregando. Sobrecarga essa que poderá ser evitada com o uso adequado de métodos de planejamento pessoal via a gestão do tempo e, consequentemente ter qualidade de vida durante e após a conclusão da graduação.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, C. **Triade do tempo**. Rio de Janeiro: Sextante, 2011.

BLISS, E. C. **Como conseguir que as coisas sejam feitas: o ABC da administração do Tempo**. 4 ed. Rio de Janeiro: Record, 1993.

CLEGG, B. **Administração do tempo: método prático: reorganize a sua vida e seu local de trabalho já!** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

LEITE, U. R.; TAMAYO, Á.; GÜNTHER, H. **Organização do uso do tempo e valores de universitários**. Avaliação Psicológica, v. 2, n. 1, 2003, p. 57-66.

GT2 – ASSESSORIA E GESTÃO SECRETARIAL



A IMPORTÂNCIA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO TRILÍNGUE COMO FACILITADOR DOS SENSOS DA QUALIDADE 5S'

Thaise Caroline Marques da Fonseca
UEM, thaiseccmarques@gmail.com
Juliana Hortelã Pedrone Valério
D-UEM, PG-UEM, juhortela@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

As organizações visam, cada vez mais, otimizar tempo e investimento para que assim produzam mais. Nesta perspectiva, na tentativa de se tornarem significativas no mercado, não medem esforços para comercializarem produtos de qualidade no trabalho ofertado, se beneficiando de um número cada vez maior de clientes. Essa excelência nos compostos organizacionais, bem como as atividades desempenhadas pelo capital humano são frutos de ferramentas como o Senso de Qualidade, a qual proporciona excelência no todo empresarial.

O profissional de secretariado possui formação multidisciplinar, abarcando diversas áreas, inclusive de gestão, a qual compreende os sentidos de qualidades. Ele atua diretamente no processo de aquisição de conhecimento, coordenando e organizando a informação, que o permite adentrar dimensionalmente na Gestão da Qualidade. Neste trabalho daremos enfoque nos sentidos da qualidade 5S', os quais foram criados no Japão na década de 1950 pelo professor Ishikawa (LAPA, 1997).

A problemática levantada para essa pesquisa se dá pela indagação do profissional de secretariado em atuar como gestor da qualidade nas organizações. Ante o exposto, o presente trabalho tem como objetivo principal apresentar a relevância do profissional de secretariado como gestor dos Sentidos da Qualidade, confrontando se a formação deste profissional o capacita para a liderar a implantação da ferramenta 5S'. Assim, os objetivos específicos desta pesquisa são: i) levantar o composto da ferramenta 5S'. ii) analisar a grade curricular do curso de secretariado das instituições de ensino da cidade de Maringá, e iii) confrontar, de acordo com a ferramenta 5S' e a grade curricular dos cursos, se o profissional de secretariado possui formação para gerir a gestão deste processo de qualidade.

2 REVISÃO TEÓRICA

Os controles de qualidade envolvem processos bastante complexos, os quais compreendem o todo organizacional. Para tanto, discorre-se sobre o composto da gestão secretarial, a qual, acredita-se que se faz necessária para que este profissional lidere a implantação da ferramenta 5S'.

Os conceitos clássicos de gestão se dão em planejar, organizar, liderar e controlar, (MOTTA, 2004) e quando os fundimos com as técnicas secretariais, obtemos o composto da Gestão Secretarial. Logo, o processo gerencial é fragmentado e descontínuo; ele ultrapassa a concepção das quatro funções clássicas de gestão citadas acima. Uma vez que, os gestores tomam decisões tendo os problemas como referência, mas maneiras de atuar isoladas e opiniões esparsas determinam a escolha de uma ou outra estratégia de ação.



Em 1950, Kaoru Ishikawa criou a Técnica dos 5S', no Japão, ao regressar de uma viagem de estudos aos Estados Unidos. Devido as suas características de gestão quase doméstica, ela passou a ser conhecida como técnica housekeeping (LAPA, 1997).

O programa é considerado, até hoje, como principal instrumento de gestão de qualidade e produtividade que está difundido de forma global, por ser um programa que demonstra eficácia na reorganização das empresas.

O profissional de secretariado no composto organizacional está engajado com atividades que o tornam um gestor de informações. Pois, em muitas ocasiões, precisa representar sua chefia como, por exemplo, em reuniões departamentais, que, por conta disso, o profissional precisa gerir as informações e negociações de acordo com a pauta abordada, atuando neste processo como gestor informacional. O Secretário Executivo é um gestor, porque envolve-se com os resultados esperados da organização em que atua. Rodrigues, (2004, p. 182 - 183) afirma que este profissional “participa de processos, que são etapas para atingir os resultados planejados. Media recursos para obtenção destes resultados. Organiza e controla, tendo em vista as metas estipuladas para si e para os quais assessora na linha das metas da empresa”.

Em se tratando do quesito formação, o composto da Gestão Secretarial, se dá na proposta da TGS – Teoria da Gestão Secretarial, discutida por Nonato (2009), ela delimita o embasamento teórico do profissional de secretariado, classificando a gestão desta teoria, no eixo ASSESSOREXE, o qual abarca conceitos gerais de gestão que se dão por: Assessoria Recursos Humanos/marketing; Gestão da Qualidade; Gestão de Recursos da Informação; Gestão Estratégica; Liderança e Motivação organizacional

De acordo com as discussões acima, apontamos o profissional de secretariado como a peça chave para o desempenho da implantação da ferramenta 5S'. Na medida em que este profissional desenvolve habilidades do composto organizacional, as quais o capacitam como principal gestor da ferramenta 5'S.

3 METODOLOGIA

O trabalho proposto usa como método a abordagem dedutiva, através de levantamento bibliográfico e estudos de dados e informações que visam compreender a ferramenta 5S' no ambiente corporativo, bem como seus processos de implementação, tendo como gestor desta ferramenta o profissional de secretariado.

Portanto, o conteúdo do referencial teórico desta pesquisa é composto por dados e informações contidos em artigos de revistas científicas online, referentes à Gestão Secretarial/atividades do Profissional de Secretariado Executivo, e o que compete a ferramenta 5S'.

4 ANÁLISE DE DADOS

Esta pesquisa ainda se encontra em desenvolvimento. No entanto, até o momento utilizamos de parâmetros que relacionam a formação do profissional de secretariado, ante as atividades desempenhadas por ele no ambiente corporativo. De modo a analisarmos o composto da Gestão Secretarial, na TGS – Teoria da Gestão Secretarial, proposta por Nonato Júnior (2009), - a qual salientaremos neste trabalho, pois se torna relevante demonstrar que há um



enquadramento de gestão na (TGS). A gestão nesta teoria, compreende o todo no eixo ASSESSOREXE, abarcando conceitos gerais de gestão que se dão por: Assessoria Recursos Humanos/marketing; Gestão da Qualidade; Gestão de Recursos da Informação; Gestão Estratégica; Liderança e Motivação organizacional. Esses múltiplos conhecimentos em gestão e assessoria, indubitavelmente dão suporte ao profissional de secretariado para liderar a implantação e a manutenção da ferramenta 5S', visto que para inspirar toda a equipe a aplicá-la é preciso planejar estratégias para que todos se envolvam no processo, também é preciso saber gerir, motivar pessoas, bem como fazer com que a informação acerca do assunto seja transmitida de forma eficiente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como mencionado, o presente trabalho ainda não se concluiu efetivamente. Mas, podemos perceber, a partir das mobilizações realizadas até o momento que o Profissional de Secretariado Executivo é totalmente capaz de gerir uma equipe quanto aos Sentidos da Qualidade, uma vez que possui formação acadêmica para atuar nos processos gerenciais das organizações. Planejando, organizando, liderando e controlando os processos pelos quais possa se envolver nas empresas em que atuar. No quesito ferramenta 5S', essa formação de contempla de forma efetiva. Destacando que este profissional está habituado a trabalhar com funções que exigem o menor índice de erro e o maior de qualidade.

REFERÊNCIAS

- CAMPOS, W. **Qual a Origem do 5S**. 2009. Disponível em:
<<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/qual-a-origem-do-5s/28464/>>acesso em:
27 jan. 2016.
- ISHIKAWA, K. **Controle de Qualidade Total** – À Maneira Japonesa. 6º Ed. Rio de Janeiro: Campus, 1993.
- MOTTA, P.R. **Gestão Contemporânea**: a ciência e a arte de ser dirigente. 15. Ed. São Paulo: Record, 2004.
- NONATO JUNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo**: a fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Ed. Expressão Gráfica, 2009.
- PORTELA, K. C. A.; SCHUMACHER, A. J. **Gestão Secretarial** – O Desafio da Visão Holística. Adeptus, 2009.
- RODRIGUES, M.T. **O processo de trabalho de secretária executiva**. In: CARVALHO, A.P. Talentos brasileiros do secretariado executivo. São Paulo: Parma Ltda, 2004.



O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO COMO MEDIADOR NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Amanda Machado Vizioli

Universidade Estadual de Maringá, amandavizioli@hotmail.com

Juliana Hortelã Pedrone Valério

Universidade Estadual de Maringá, juhortela@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

É no trabalho que o ser humano passa a maior parte do tempo de sua vida, sendo, portanto, um lugar em que se criam laços de amizade e se espera obter prazer e satisfação das atividades desenvolvidas. Sabe-se que, se essas relações fluem na mão contrária, a probabilidade do insucesso organizacional é bem grande. Pois, sem um programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), a alienação do empregado, a insatisfação, a má vontade, levam ao declínio da produtividade.

O profissional de secretariado por envolver-se com o todo organizacional, é quem coordena e organiza toda a informação da empresa, fator que o torna competente a atuar diretamente no processo de aquisição de conhecimento. Neste sentido, este trabalho pretende discutir as competências do profissional de secretariado como gestor da Qualidade de Vida no Trabalho. Já que a era do conhecimento se volta para o capital humano, intelectual, o profissional de secretariado – gestor da informação – sabe localizar as informações, adequá-las e utilizá-las de maneira assertiva, inserindo-as na Gestão da Qualidade na organização em que atua. Podendo, também, operar no processo de educação continuada para que a empresa desenvolva ferramentas como a Gestão da Qualidade. (GUEDES, 2009).

A temática deste trabalho procura indagar acerca da competência e verdadeira importância do profissional de secretariado executivo em agir na qualidade de vida do capital humano institucional. Partindo do pressuposto que este profissional, por envolver-se com os processos organizacionais, tende a liderar com eficácia os procedimentos da ferramenta QVT

Portanto, este projeto tem como objetivo identificar e incentivar a importância da atuação do profissional como gestor na Qualidade de Vida no Trabalho, utilizando-se ferramentas como: estudo do clima organizacional, implantação de rotinas que promovam feedbacks, avaliação do nível de stress e uso de ações que visam a satisfação do colaborador, proporcionando-lhes auto realização e aumentando a produtividade da instituição.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A qualidade é uma temática bastante abrangente nas organizações como um todo. Ela se dá pelo bom funcionamento institucional o qual se efetiva quando a prioridade da organização é a valorização do capital humano. Neste sentido, acerca-se sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, uma vez que esta valoriza tal bem, trazendo deste modo benefícios como: redução de absenteísmo e rotatividade, estabilidade emocional, motivação, maior eficiência no trabalho, melhor clima organizacional, redução de acidentes de trabalho e aumento da produtividade.



Siegel e Santos (2006) salientam que o bem-estar físico do funcionário o torna mais engajado com a empresa em que está envolvido.

Diante da ferramenta QVT, Chiavenato (1999) explica que “se a qualidade do trabalho for pobre, conduzirá à alienação do empregado e à insatisfação, à má vontade, ao declínio da produtividade, a comportamentos contraproducentes”. Deste modo, pode-se considerar que a QVT enriquece os processos laborais, melhorando o clima, a confiança e o respeito mútuo dentro do ambiente organizacional.

O perfil de gestor do profissional de secretariado o qual abarca competências de liderança, “traz consigo habilidades de organização e sentidos de utilização. Assim, consegue uma implantação rápida dessa metodologia, servindo como exemplo e conquistando um diferencial no valor de sua imagem através da qualidade”. (FROTA, 2013 p.363).

Dentre suas inúmeras tarefas, o secretário executivo se relaciona de forma direta com os centros decisórios organizacionais, intermediando a relação entre os departamentos da instituição com a alta gerência, operando como peça fundamental na comunicação empresarial. Este fator o torna habilitado trabalhar a QVT com os diretores, na medida em que, de acordo com Frota (2013), “é de grande importância que o profissional de secretariado tenha noção de que a alta administração das empresas também precisa de ferramentas da qualidade”, sendo mais fácil aplicar as alterações necessárias de acordo com as normas definidas pela empresa.

Ainda, considera-se que na era do conhecimento e valorização do capital humano/intelectual, o profissional de secretariado que exerce o papel de gestor da informação faz toda a diferença, pois ter esse domínio e saber utilizá-lo de maneira eficaz é o perfil adequado do (a) secretário (a) para as organizações. Uma vez que este consiga empregar as competências que compõem a gestão secretarial, bem como a gestão da informação.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia deste trabalho possui uma abordagem quantitativa e qualitativa, tendo como procedimento o objeto de pesquisa bibliográfico, o qual, conforme Severino (2007, p.122), “utiliza-se de dados ou de categorias teóricas já trabalhados por outros pesquisadores e devidamente registrados”. E, uma pesquisa de campo que se efetiva pela coleta de dados no próprio ambiente do objeto. Esta coleta se dará por meio de um questionário que será aplicado a cinco profissionais de secretariado atuantes em empresas da cidade de Maringá, Paraná. O trabalho encontra-se na fase de desenvolvimento do questionário, o que justifica a não inserção neste momento das questões.

Esta pesquisa objetiva um aprofundamento do tema e explicação do objeto estudado. Como mencionado, está sendo produzido por meio do referencial bibliográfico de maneira explicativa, demonstrando a importância do profissional de secretariado como mediador na gestão da Qualidade de Vida no Trabalho.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A presente proposta está em fase de execução, no entanto, conforme o levantamento bibliográfico da pesquisa, até o momento considera-se como positiva a atuação do profissional de



secretariado na gestão da ferramenta QVT. Sua formação e seu engajamento profissional englobam um cenário em que “defeitos não são permitidos” (FROTA, 2013 p.361), estando a confiança e a segurança presentes a todo momento. Esta imagem transmitida do profissional, justifica sua considerável participação nos centros decisórios organizacionais e as demais áreas da empresa, podendo afirmar que ele agrega funções importantes tornando-o ativamente participativo na tomada de decisões.

Deste modo, o fácil acesso às informações corporativas e a relação com o todo empresarial, faz com que o profissional de secretariado executivo perceba as necessidades dos colaboradores levando-as ao conhecimento da direção, para que atitudes sejam providenciadas. Além disso, ele também realiza o processo inverso discretamente, informando aos subordinados o que é esperado de seu trabalho e se seus resultados estão sendo satisfatórios. Tais relações proporcionam a competência necessária para quem deseja trabalhar com a QVT.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como este trabalho ainda está em execução, tem-se como objetivo demonstrar a importância do profissional de Secretariado Executivo no âmbito da Qualidade de Vida no Trabalho para: os demais colaboradores, a organização e ele mesmo. Já que ao desenvolver as habilidades de mediação e liderança, ele adquirirá um “diferencial competitivo, na empresa, junto aos concorrentes e no mercado” (FROTA, 2013 p.366).

Neste sentido, percebeu-se até o momento, que, pelo fato da profissão possuir características multidisciplinares e diferenciadas, ela lida com a instituição de modo globalizado, exercendo suas competências humanas e técnicas, capacitando-a para tomar a frente da implantação e gestão da ferramenta QVT.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 21ª Reimpressão. Rio de Janeiro: Editora Campus p. 392, 1999.

FROTA, Bruno. **Gestão de qualidade e o secretariado executivo**. In: D’ELIA, Bete; AMORIM, Magali; SITA, Maurício (Org.). *Excelência no secretariado*. São Paulo: Editora Ser Mais LTDA, 2013. p. 359-366.

GUEDES, Simone. **Gestão da Qualidade**. In: SCHUMACHER, Alexandre José; PORTELA, Keyla Christina Almeida. (Org.). *Gestão Secretarial – O Desafio da Visão Holística*. Cuiabá: Adeptus Editora. Vol.1, p. 183-197, 2009.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. 23 ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SIEGEL, Ronaldo; SANTOS, Paulo César dos. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Revista de divulgação técnico-científica do ICPG. Blumenau. Vol.2, n. 8, p. 75-80, jan./jun, 2006.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



A GESTÃO DE PROJETOS PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Tandara Dias Gonçalves

UNIUI, tandara_goncalves@hotmail.com

Letícia Fernandes da Costa

IMED, fdcleticia@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

O trabalho tem como tema central a sintetização do Guia do Conjunto de Conhecimentos em Gerenciamento de Projetos – PMBOK para o profissional de secretariado como gestor de projetos. Esta pesquisa tem por objetivo dar apoio ao secretário executivo, orientando nas etapas e processos que envolvem um projeto seja qual for sua natureza. Percebe-se que não há esta discussão acadêmica científica em torno do tema, sendo assim justifica-se esta pesquisa pela sua contribuição para o desenvolvimento científico secretarial. E ainda capacitar o profissional para exercer a função de gestor de projetos. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica com a sintetização dos conhecimentos em gestão de projetos com base no PMBOK e demais livros correlacionados com o gerenciamento de projetos. Inicialmente se falará do gerenciamento de projetos e sua importância crescente dentro das empresas no mundo e mais recentemente no Brasil. Vista sua relação de importância x eficiência para as empresas, serão abordados os principais processos que competem a um projeto, traçando relações que simplifiquem o entendimento do projeto como um todo e também de suas partes distintas de maneira a traduzir o processo de gestão de um projeto para o profissional de secretariado; após a sintetização dos processos veremos das competências do profissional de secretariado executivo em contrapartida as competências do gestor de projetos, onde se distinguem e se assemelham para comprovar a possível atuação dos profissionais de secretariado em nesta prática crescente chamada gestão de projetos. Percebe-se que o tema de gestão de projetos é amplo e que merece ser explorado, a todo momento abrem-se novos nichos de mercado e oportunidades de trabalho, ainda mais nesta fase de crise que o país está vivendo, é necessário reinventar-se e sobreviver ao mercado de trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O profissional de secretariado é dotado de um conjunto de habilidades que transpassa as habilidades do profissional de GP, dentro deste conjunto estão: liderança, construção de equipes, comunicação, negociação, visão holística empresarial, negociação e gerenciamento de conflitos. Sendo assim o profissional de secretariado é apto à gestão de projetos.

Segundo Sbragia, Maximiano e Kruglianskas (1986) a gestão de projetos pode ser realizada por diversas áreas de profissionais, pois atuarão como maestros da equipe do projeto, sendo que o gestor do projeto não necessariamente é aquele que sabe todas as técnicas, mas aquele que sabe onde encontrar o recurso necessário para realizá-las.

As competências gerenciais do profissional de secretariado contribuem para que este seja conhecedor de muitas habilidades gerenciais necessárias ao gestor de projeto que incluem planejar, controlar, e organizar as atividades (CARVALHO; RABECHINI JUNIOR, 2011). O



secretário em seu sistema secretarial, deixa de exercer a cogestão, e passa a realizar a gestão propriamente dita, neste trabalho coloca-se o profissional como gestor de projetos, propondo uma nova perspectiva e área de atuação, fornecendo conhecimentos básicos que despertem interesse deste profissional em ascensão no mercado de trabalho (DURANTE; FÁVERO, 2009).

Caracteriza-se por projeto: “esforço temporário empreendido para criar um produto ou um resultado exclusivo” (PMBOK, 2013, p.3). O projeto divide-se em cinco grupos de processo: iniciação, planejamento, execução, monitoramento e controle, e encerramento (PMBOK, 2013).

Para a iniciação é necessário identificar as necessidades do projeto e possíveis preocupações e expectativas geradas nas partes interessadas. Estabelecer a comunicação eficaz entre as partes interessadas, verificar se os requisitos atendem as necessidades, e por fim prever o equilíbrio dos conflitos que poderão surgir ao longo do projeto (PMBOK, 2013).

O grupo de processo de planejamento é a fase central e detalhista do que será realizado no projeto, ou seja, o escopo, onde se inclui as atividades, alocação de recursos, custos e tempo necessário para o desenvolvimento deste. O fim desta fase caracteriza-se por ter sido estruturado o escopo detalhado de maneira suficiente para ser executado. O profissional de secretariado deverá ser atencioso nesta fase, pois todo o andamento do projeto depende da descrição das ações, descrever todo o projeto, minuciosamente, que em breve será executado, ou seja, a Estrutura Analítica do Projeto – EAP (PMBOK, 2013).

Execução é a fase onde concretiza-se o que foi previamente planejado no escopo. Atenta-se para o cumprimento do cronograma, a execução das ações de forma correta, e os processos que correspondem ao projeto de iniciação. Em seguida ocorre o monitoramento e controle do projeto que constitui em gerir o acompanhamento do progresso, identificando possíveis mudanças e alterações no processo de desenvolvimento deste. E ainda controlando para que cumpra-se as expectativas de ambas as partes envolvidas (PMBOK, 2013).

Por fim, a fase de encerramento é responsável pela verificação do cumprimento de todas as especificidades do projeto. Envolve a revisão pós-projeto, e verificar se os objetivos foram alcançados, realizar a coleta dados comparativos a fim de expor às partes interessadas os resultados gerados. O profissional de secretariado como gestor de projetos, na fase de encerramento, deverá elaborar um documento descritivo contendo dados para utilização histórica empresarial, bem como, escrever um relatório com pontos fortes e fracos, e possíveis ações de mudança realizadas ao longo do projeto, para o estudo comportamental da empresa diante de projetos semelhantes no futuro (PMBOK, 2013).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa classifica-se como bibliográfica, utilizando o Guia do Conjunto de Conhecimentos em Gerenciamento de Projetos – PMBOK, sintetizando as etapas de projetos para a utilização deste guia como orientador do profissional de secretariado executivo atuante na gestão de projetos. A pesquisa visa produzir uma visão holística do gerenciamento de um projeto e como fazê-lo, trazendo uma análise de diferentes autores que buscam otimizar as práticas de gerenciamento contidas no guia.



4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Esta discussão orientou o trabalho do profissional de secretariado executivo quando gestor de projetos, mostrando de maneira enxuta as principais fases de um projeto e os cuidados relacionados a cada uma delas. Também buscou-se elaborar esta compilação de ideias sobre gerenciamento para mostrar que o profissional de secretariado está apto a gerir projetos como também assessorá-los.

O profissional de secretariado executivo já é um profissional estratégico para as empresas, incorporando à sua formação habilidades como a comunicação, gestão de documentos, conhecimento em tecnologia, gestão de mudanças e melhoramento de processos, o que contribui fortemente para sua atuação em projetos dentro das empresas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo central deste trabalho foi mostrar um novo nicho de mercado de trabalho que não está sendo explorado pelo profissional de secretariado executivo. Os textos científicos já escritos na área de gestão de projetos são abordagens de casos, nos quais não revelam como ocorre a estrutura e etapas de um projeto.

“Como o gerenciamento de projetos é uma disciplina estratégica crítica, o gerente de projetos torna-se o elo entre a estratégia e a equipe.” (PMBOK, 2013, p.17) assim também se vê a relação direta entre as competências do profissional de secretariado com a gestão de projetos.

Entende-se também a limitação deste ensaio teórico, e percebe-se a necessidade de um artigo científico completo para embasar e detalhar precisamente a gestão de projetos e suas estruturas, as autoras deste texto comprometem-se em desempenhar-se na evolução desta pesquisa.

Cabe aqui uma crítica construtiva aos novos profissionais de secretariado e acadêmicos, que reflitam sobre suas pesquisas, que deem a devida importância em tratar a área secretarial como científica, ou seja, como ciência.

REFERÊNCIAS

- CARVALHO, M.M.; RABECHINI JUNIOR, R. **Fundamentos em gestão de projetos**. Porto Alegre: Editora Atlas, 2011.
- DURANTE, D. G.; FÁVERO, A. A. **Gestão secretarial: formação e atuação profissional**. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2009.
- PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE. **Guia do Conjunto de Conhecimentos em Gerenciamento de Projetos - PMBOK**. São Paulo: Saraiva, 2013.
- SBRAGIA, R.; MAXIMIANO, A.C.A.; KRUGLIANSKAS, I. **O gerente de projetos: seu papel e habilidades**. Revista de administração da USP. V.21,n.3, p.24-31, jul/set. 1986.



O SECRETÁRIO EXECUTIVO ESTÁ APTO PARA MEDIAR CONFLITOS ORGANIZACIONAIS?

Julienney Ferreira de Souza

ESURP. E-mail: julienneyvida@hotmail.com

Telma Maria Reis Pinto Cruz

ESURP. E-mail: telma-mr@hotmail.com

Cibelle Da Silva Santiago

UFPB. E-mail: santiago.cibelle@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

Assim como em todas as áreas, o mercado de trabalho exige, não apenas conhecimentos técnicos, operacionais e gerenciais, mas também habilidades e competências para lidar com imprevistos, inteligência emocional para gerenciar os conflitos, visão estratégica do negócio, entre outras competências. No relacionamento interpessoal é comum a ocorrência de conflitos que podem ser motivados por vários fatores como: a diferença de idade, valores, crenças, falta de recursos materiais, financeiros, por diferenças de cargos hierárquicos. Por isso, justifica-se a importância desse estudo afim de verificar, na prática, como os secretários se portam no gerenciamento de conflito e na negociação. Esclarece-se que é fundamental gerenciar os conflitos para os funcionários produzirem bons resultados e evitar um ambiente de trabalho hostil, improdutivo, estressante e sem harmonia. Um ambiente de trabalho com conflitos negativos pode ser desmotivador para os funcionários que estão envolvidos, além de dificultar o desempenho de alto rendimento. Nas organizações os conflitos se estabelecem na maioria das vezes através da autoridade formal ou informal que algumas pessoas têm e que não sabem gerenciar um relacionamento harmonioso com os pares, seja na forma de falar ou agir. Com isso, a seguinte pergunta-problema norteou o estudo: **O profissional de Secretariado Executivo está preparado para atuar na mediação dos conflitos organizacionais?** “O papel do secretário é significativo na gestão de conflitos ao estabelecer elos entre diferentes públicos promovendo relações interpessoais positivas e um ambiente de confiança, bem como estimular as pessoas para que se abram para um processo reflexivo, o qual visa elevar a maturidade emocional de cada um, já que, ela é o alicerce para todas as ações e comportamentos” (FARIAS, 2009, p. 105). Diante dos mais variados tipos de conflitos que existem numa organização, viu-se a necessidade de desenvolver um estudo de caso para verificar se o profissional de secretariado executivo de uma repartição pública em Recife/PE, que não será identificada, está preparado para atuar na mediação de conflitos organizacionais. Os objetivos específicos são: Identificar os efeitos positivos e negativos dos conflitos organizacionais; Elencar as habilidades e competências específicas para a atuação do Secretário na mediação de conflitos empresarial. Para isso, foi necessário fazer um estudo de caso, com a aplicação de questionários com os secretários atuantes nesta respectiva empresa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Conflitos Organizacionais: Definições e Abrangências

Dentre as teorias sociológicas sobre conflitos alguns teóricos encaram o conflito como uma ação cotidiana e histórica, resultante da concorrência de bens escassos. Mas, para Simmel (1986) trata-se de uma forma de associação: comportamentos opostos que causariam o conflito. Ainda de



acordo com Dubrin (2003), conflito é um processo de oposição e confronto que ocorre entre indivíduos ou grupos nas organizações, quando as partes envolvidas exercem poder na busca de metas ou objetivos valorizados e obstruem o progresso de uma ou várias metas. Todavia, os conflitos também tem suas vantagens, ou seja, eles podem ser funcional ou disfuncionais (ARAÚJO *et al*, 2005). Funcionais quando são positivos e promovem a sinergia, inovação e criatividade para a solução de problemas e processos. Os conflitos são disfuncionais quando desgasta as relações humanas, sem agregar valor positivo para as decisões e interações grupais, causando insatisfação, estresse e desmotivação para as pessoas envolvidas. Sobre isto, Beck (2009, p. 14), diz que “É importante lembrar que, embora o conflito seja taxado como uma situação negativa dentro das organizações, ocasionado principalmente por falha de comunicação e competições de interesses pessoais, os conceitos modernos mostram que este fenômeno também pode ser explorado para encorajar a autocrítica, a criatividade e a propensão para a aceitação de mudança”.

2.2. Profissional de Secretariado como Mediador de Conflitos

Conforme apontado pelo parecer das diretrizes: O curso de graduação em Secretariado Executivo se propõe formar bacharéis com sólidos domínios acadêmicos, científicos e tecnológicos específicos de seu campo de atuação, especialmente preparando-os para o eficaz desempenho de múltiplas relações de acordo com as especificidades de cada organização, mantendo o harmônico funcionamento nas interfaces staff/linha, **gerenciando o fluxo de informações e desenvolvendo com sensibilidade metodologias capazes de diagnosticar conflitos**, reduzir resistências a mudança, repassar a importância da concepção empreendedora da empresa, portando-se com competência e discrição. A secretária tem um grande desdobramento das suas atividades. Ela pode contribuir na organização e métodos da empresa, pode organizar eventos, pode fazer levantamentos e relatórios, é capacitada para intermediar relações e mediar conflitos, além da gama de atividades técnicas de redação, tradução, informática, arquivos etc. (SABINO; ROCHA, 2004, p. 94 apud GOIN; LOVIZON, 2010, p. 8). Em sua atuação, o profissional de Secretariado interage com diversos setores da empresa, faz uso da comunicação para entrosamento dos funcionários, facilitando o trabalho em equipe. O secretário aplica elementos de Psicologia, no tocante ao trato com pessoas, para respeitar a individualidade de cada um, mas agindo para chegar num consenso, tendo como principal objetivo o bom desempenho do trabalho. Para tanto, usa a visão geral da cultura empresarial e busca sempre acompanhar o avanço tecnológico. O profissional de secretariado executivo tem o papel de intermediador de relações interpessoais nas organizações, isto é, ele tenta solucionar os problemas por ter maior quantidade de informação e proximidade da empresa e funcionários, como ressalta Hansen e Silva (2002, p.81): “o secretário executivo planeja, organiza, controla e avalia os trabalhos realizados, atuando assim, como um gestor secretarial desempenhando também a função de elo entre administração superior e os demais setores da instituição”.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para analisar a atuação do profissional de secretariado na mediação de conflitos organizacionais, foi realizado um estudo bibliográfico e exploratório, se apropriando da pesquisa de campo através de uma abordagem qualitativa. Os sujeitos da pesquisa são os profissionais que atuam como secretários em uma determinada instituição pública na cidade de Recife/PE, a qual



não poderá ser identificada. Assim, para a obtenção dos dados, foi aplicado um questionário para um total de 15 profissionais, secretários executivos, da empresa investigada.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Foi perguntado quantos profissionais atuam na mediação de conflitos, tendo 60% respondido que sim e 40% não, ratificando a enfática necessidade do Secretário conhecer as ferramentas de negociação. Quanto aos efeitos positivos do conflito, 33,33% dos respondentes apontaram que eles provocam o crescimento pessoal individual e, 13% apontaram o crescimento grupal. Sobre os efeitos negativos ocasionados pelos conflitos, 60% atribuíram ao desperdício de tempo e os demais, a desmotivação para o trabalho, desvio de metas, predomínio do bem estar pessoal e diminuição da produtividade. Quando foi perguntado se os secretários consideravam que a mediação de conflitos era mais uma habilidade do secretário, 86,66% responderam afirmativamente e 13,33%, negativamente. Alguns secretários percebem a ocorrência dos conflitos e, com isso, a necessidade de ter um secretário capacitado para as negociações. Por isso, no tocante as habilidades mais importantes para a mediação dos conflitos, 46,66% dos respondentes elencaram a comunicação coerente, como habilidade mais significativa, seguida da habilidade de saber ouvir, correspondente a 46,66% dos entrevistados. Todavia, a habilidade que 13,33% responderam ser menos significativa, é a paciência, ou seja, segundo eles a paciência não é uma habilidade tão importante que deva ser mais trabalhada e estimulada entre os profissionais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para que o secretário atue na mediação dos conflitos dentro da organização, é preciso que ele obtenha conhecimento mais profundo sobre o assunto, podendo buscá-lo em cursos de pós-graduação e de capacitação. Seria interessante também que os cursos de graduação dessem uma atenção maior a essa área de conhecimento, com disciplinas voltadas para o viés da Psicologia e estudos comportamentais. Nesse contexto, a atuação do secretário é de grande relevância para a mediação de conflitos, devido ao contato constante que ele mantém com diversos setores da empresa, pelo conhecimento global das atividades de cada um e o enfático relacionamento por causa dos interesses pessoais e profissionais. Esta pesquisa, então, constatou-se que os profissionais de secretariado tem atuado na mediação de conflitos, de uma maneira bastante tímida, aquém do que poderiam influenciar. Evidenciou-se que o profissional de secretariado executivo reúne em suas competências e habilidades, a capacidade para atuar na mediação de conflitos. No entanto, ele precisa aprimorar algumas ferramentas imprescindíveis para a resolução de conflitos como, por exemplo, a paciência.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, W. S. *et al.* **Estilos de Administração de Conflitos Intraorganizacionais: Uma Análise Comparativa entre Brasileiros e Norteamericanos.** ANPAD: XXIX ENANPAD. Brasília/DF, 2005.
- BECK, G. **Conflito nas Organizações.** Centro Universitário Feevale. Novo Hamburgo, 2009.
- DUBRIN, A. J. **Fundamentos do comportamento organizacional.** São Paulo: Pioneira, 2003.
- DURKHEIM, É. **Da divisão do trabalho social.** São Paulo, Martins Fontes.1995.
- FARIAS, L. **Conflitos no Cotidiano Secretarial.** Secretariado Executivo em Revist@, Passo Fundo, v. 5, n. 1, 2009.
- GOIN, A.; LOVIZON, E. **Organização de Eventos: diferencial do Secretariado.** Secretariado Executivo em Revist@, Passo Fundo, v. 6, n. 1, p. 87-95. 2010.
- SIMMEL, G. **El problema de la sociología.** In: _____. Sociología: estudios sobre las formas de socialización. Madrid: Alianza Universidad. 1986.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E A POSSIBILIDADE DE ATUAÇÃO NA GESTÃO DE EVENTOS

Dilciomar Junior Baldin

UFSC, junior_baldin@hotmail.com

Isadora Pecinato de Jesus

UFSC, isapecinato@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

A profissão de Secretário Executivo está em constante aperfeiçoamento devido às mudanças no ambiente organizacional, as quais acabam exigindo profissionais cada vez mais competentes. Na busca pela ampliação de público nota-se que as empresas estão apostando no ramo de eventos. Diante de tal conjectura, questiona-se, sobre a correlação entre as competências secretariais e aquelas de um gestor de eventos? A fim de responder tal questionamento este estudo tem por objetivo identificar a correlação entre as competências secretariais e aquelas de um gestor de eventos. O estudo se justifica pela relevância em conhecer possibilidades de atuação na carreira secretarial, a partir da compreensão de que o profissional formado em secretariado possui aptidões para exercer outros papéis, entre eles, a de um gestor de eventos. Assim além de introdução, esse trabalho traz referencial teórico, seguido por procedimentos metodológicos, resultados e discussões, findando com considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para embasar teoricamente esse estudo, é necessário discutir conceitos que se referem à área de gestão de eventos, de competências gerenciais secretariais. Assim, segundo Oliveira et al. (2012), a gestão de eventos é um processo gerencial e eficiente, nesse sentido, acredita-se que para a realização de eventos as organizações precisem no mínimo de planejamento e ordenação, exigindo, para tal fim, profissional preparado – um gestor de eventos. Em termos de competências de um gestor de eventos, utiliza-se aquelas propostas pela literatura como gerenciais, como por exemplo, as apontadas por Quin et al. (2005) que as nomeiam como papéis: inovador, diretor, facilitador, produtor, negociador e mentor. No que se refere as competências, Perrenoud (1999, p. 15) define como “a capacidade de mobilizar diversos recursos cognitivos para solucionar com pertinência e eficácia uma determinada situação”. Dessa forma, inserem-se as competências secretariais que para Bortolotto e Willers (2005), referem-se (as competências técnicas) aos principais métodos utilizados no desenvolvimento das atividades, que viabilizam a efetividade de resultados e processos.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A fim de desenvolver esse estudo, utilizou-se a abordagem qualitativa. Quanto à natureza optou-se pela básica e no que se refere aos objetivos a pesquisa é descritiva. Para fundamenta-la fez-se uso da técnica bibliográfica. Os dados coletados proporcionaram uma



verificação comparativa entre as competências do secretário executivo e aquelas gerencias, propostas por Quinn et al. (2003), visto que há escassez de material teórico que trate das competências do gestor de eventos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os dados levantados possibilitaram a construção do Quadro 1, cuja função é comparar as competências do gestor e aquelas do profissional de secretariado executivo.

Quadro 1: Comparativo entre Competências Secretariais e Gerenciais/gestor de eventos

Competências Secretariais	Competências Gerenciais /gestor de eventos
Papel Inovador: “a secretária tem uma possibilidade de atuação muito ampla, desenvolvendo habilidades comportamentais e apresentando uma série de qualidades, como disciplina, organização, flexibilidade, adaptabilidade e criatividade” (MAZULO; LIENDO, 2010, p. 180).	Papel Inovador: “Convívio com a mudança, gerenciamento criativo, gerenciamento da mudança” (QUINN et al., 2003, p.25).
Papel Diretor: “[...], o secretário como gestor desenvolve e implementa os objetivos da empresa planejando, organizando, liderando a avaliando” (LEAL; DALMAU, 2014).	Papel Diretor: “Desenvolvimento e comunicação de uma visão, estabelecimento de metas e objetivos, planejamento e organização” (QUINN et al., 2003, p.25).
Papel Facilitador: “[...] o profissional secretário tornou-se: agente de resultados, agente facilitador, agente de qualidade e agente de mudanças” (NEIVA; D’ELIA, 2009, p. 32).	Papel Facilitador: “Constituição de equipes, uso de um processo decisório participativo, gerenciamento de conflitos” (QUINN et al., 2003, p.25).
Papel Produtor: Segundo Natalense (1995,1998) o secretário está assumindo uma postura profissional de empreendedor, pois é criativo, tem iniciativa e mostra-se capaz de tomar decisões.	Papel Produtor: “Produtividade do trabalho, fomento de um ambiente de trabalho produtivo, gerenciamento de tempo e do estresse” (QUINN et al., 2003, p.25).
Papel Negociador: “[...] a Secretária deve ser: conhecedora de técnicas secretariais com excelência; comprometida com a empresa; polivalente; negociadora; programadora de soluções; pró-ativa e participativa” (ROCHA, 2004, p. 95).	Papel Negociador: “Constituição e manutenção de uma base de poder; Negociação de acordos e compromissos; Apresentação de ideias” (QUINN et al., 2003, p.25).
Papel Mentor: Natalense (1995, p. 51 e 53) ressalta que a gerência usa ferramentas como motivação, liderança e comunicação, tal como o secretário; este atuando como um agente motivador entre chefia e subordinados, tratando a todos de forma equivalente.	Papel Mentor: “Compreensão de si próprio e dos outros; Comunicação eficaz; Desenvolvimento dos empregados” (QUINN et al., 2003, p.25).

Fonte: Elaborados pelos autores com base em Mazulo; Liendo (2010), QUINN et al. (2003), Neiva; D’Elia (2009), Natalense (1995), Rocha (2004).



Observa-se, a partir do ilustrado no Quadro 1, a possibilidade de adaptação das competências gerenciais para gestores específicos, como é o caso do de eventos. Nota-se ainda, que há semelhanças entre as competências do profissional de secretariado executivo e as de um gestor e a correlação nos papéis de ambos e percebe-se ainda, que a multifuncionalidade presente nas competências secretariais credencia a atuação do profissional para outras ocupações.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do apresentado, verificou-se que há correlação entre as competências secretariais e aquelas do profissional de secretariado. Como limitação da pesquisa, ressalta-se a necessidade de estudos empíricos para analisar na prática o alinhamento entre o comparativo proposto. Nesse sentido, sugere-se um estudo de natureza aplicada, a fim de verificar se a averiguação teórica se materializa no cotidiano. Assim, espera-se que esta pesquisa contribua para estudos futuros, vislumbrando o aprofundamento da temática ora apresentada, como contribuição para o campo secretarial.

REFERÊNCIAS

BORTOLOTTI, M.; WILLERS, E. Profissional de Secretariado Executivo: Explicação das principais características que compõem o perfil. Revista Expectativa. v. 1 n. 4. 2005.

LEAL, F. G.; DALMAU, M. B. L. Análise das competências secretariais requeridas pela Universidade Federal de Santa Catarina em comparação ao perfil profissiográfico do secretário executivo. GESEC. v. 05, n. 03, p.143-174, 1 dez. 2014.

MAZULO, R.; LIENDO, S. Secretária: Rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira. São Paulo: Senac, v.1, n.1, p. 180, 2010.

NATALENSE, M. L. C. Secretária executiva: manual prático. São Paulo: IOB, 1995.

_____. Secretária executiva: manual prático. São Paulo: IOB, 1998.

NEIVA, E.G.; D'ELIA, M.E.S. As novas competências do profissional de secretariado. São Paulo, 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.

OLIVEIRA, B. T. H. de; D'AVILA FILHO, C. L.; SILVA, V. G.; MORALES, W. Gestão de eventos: Planejando, Executando e Concluindo uma Formatura. 2012. Disponível em: <<http://www.unisalesiano.edu.br/biblioteca/monografias/54882.pdf>>. Acesso em: 18 maio 2016.

PERRENOUD, P. Avaliação: Construir as competências desde a escola. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999.

QUINN, Robert E.et AL. Competências Gerenciais: princípios e aplicações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

GT3 – CONSULTORIA E EMPREENDEDORISMO EM SECRETARIADO



A AUSÊNCIA DO ESTADO DA ARTE NA CONSULTORIA SECRETARIAL: UM OLHAR SOBRE AS PRODUÇÕES CIENTÍFICAS NOS PERIÓDICOS

Tandara D. Gonçalves

UNIJUI. E-mail: tandara_goncalves@hotmail.com

Cibelle S. Santiago

UFPB. Email: santiago.cibelle@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

Em quase todos os trabalhos científicos, nos discursos dos professores e palestrantes de secretariado encontram-se a informação de que o profissional de secretariado pode atuar como assessor, cogestor, empreendedor, consultor e, recentemente, a docência. No entanto, ainda percebe-se que há escassez na literatura referente ao universo da consultoria secretarial, que possam embasar novas pesquisas, sustentar essa área de atuação, estimular os estudantes e profissionais a se capacitarem para adentrar neste nicho de mercado. A partir disto, indagou-se a seguinte pergunta-problema: **Quantos artigos científicos foram publicados acerca da consultoria secretarial?** A partir do resultado, será perceptível o nível de interesse pelos pesquisadores pela consultoria, a ponto de se engajar e promover outras pesquisas para o consultor em secretariado. Sendo assim, o tema central deste trabalho é a abordagem da consultoria secretarial por meio das produções científicas já publicadas na área nos periódicos científicos. Acredita-se que é de suma importância resgatar, identificar as produções em consultoria secretarial, uma vez que são mínimas a quantidade de materiais digitais e, principalmente, impresso como livros e guias específicos, que orientem a conduta profissional do consultor secretarial, evidenciando a ausência do estado da arte nesta temática. A partir disso, esta pesquisa objetiva quantificar os trabalhos que já foram publicados sobre consultoria secretarial nos periódicos científicos de Secretariado; citar os pressupostos teóricos que deram início à discussão teórica da consultoria secretarial. Espera-se que haja o despertar do interesse pelos estudantes, professores e profissionais de secretariado em explorar esta área de atuação, facilitando o entendimento e contribuindo para o aumento das pesquisas sobre os desafios e oportunidades da consultoria secretarial.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 PRESSUPOSTOS TEÓRICOS A CERCA DA CONSULTORIA SECRETARIAL

Em Portela e Schumacher (2006), houve o entendimento prévio que o profissional de secretariado executivo pode atuar como consultor secretarial em sua expressão “visão holística”, a qual é a característica central. O tema de consultoria secretarial é muito recente sua discussão na academia, de maneira que não há aprofundamentos, definições e criações de novas teorias, mas, apenas, apontamentos em torno das possíveis estratégias deste profissional na consultoria secretarial, baseadas na área de Administração.

Nesse contexto, Marasini e Neumann (2011) apontaram que o profissional de secretariado tem a possibilidade de atuação como conselho consultivo e consultoria executiva. O primeiro termo é a estruturação de consultores que buscam trabalhar interativamente, tendo o objetivo de alavancar os resultados da empresa cliente. O segundo refere-se à atuação do secretário executivo trabalhando para promover a aceitação de suas ideias, soluções e implementações de recursos na empresa cliente. A partir do entendimento de Oliveira (2012) sobre consultoria, interpreta-se que esta atividade é desenhada sob a contribuição na resolução de



problemas, pois são desempenhadas por pessoas com grande sabedoria e conhecimento técnico ou experimental. Tais pessoas fornecem estes conhecimentos para sua comunidade, resolvendo desde problemas de saúde como comportamentais e de conflitos.

Por diversas vezes, nos artigos secretariais publicados, foram encontradas abordagens da consultoria empresarial mesclada a consultoria secretarial sem, no entanto, evidenciar inovações e estratégias para esta inserção mercadológica. Sobre isso, Antunes (2013) declara que a consultoria empresarial é distinta da secretarial, sendo a primeira um processo interativo de um indivíduo externo à empresa, responsável em auxiliar executivos na tomada de decisões; por consultoria secretarial entende-se que é uma melhoria, um aperfeiçoamento e inovação empreendedora dentro do sistema secretarial.

Posteriormente, no periódico científico Gestão em Secretariado (GESEC), as autoras Schmitz, Battisti e Santos (2015) abordaram a consultoria secretarial como um novo nicho de mercado e como uma abordagem de nova disciplina no currículo do curso de secretarial. Percebe-se um avanço teórico nesta demanda, vista que foi discutida mais extensivamente a consultoria secretarial, desmistificando os conceitos que se desenrolam a partir da consultoria empresarial que, em outras abordagens, acaba descaracterizando a atuação do profissional da área secretarial.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para que esse resumo expandido fosse desenvolvido utilizou-se de uma pesquisa exploratória, bibliográfica e bibliométrica. Tomou-se como base as pesquisas publicadas nos periódicos científicos da área secretarial: Gesec, Expecatitva, Secretariando em Revist@, em todas as edições já publicadas, desta maneira foi possível identificar os artigos que tiveram a Consultoria Secretarial como objeto de estudo.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A partir dos materiais pesquisados nos anais e periódicos, pode-se entender a fragilidade do tema. A consultoria secretarial não tem sido devidamente explorada como uma nova área do secretariado, por possuir pouco embasamento teórico e histórico, tampouco produções científicas sólidas. Na tabela 01 é vê-se com clareza a distribuição destes poucos estudos.

Tabela 01: Produções científicas no campo da consultoria secretarial.

REVISTA GESEC	REVISTA EXPECTATIVA	SECRETARIANDO EM REVIST@
2	1	3
Total: 6		

Fonte: dados da pesquisa, 2016.

O total de 06 produções científicas são, todavia, o total de estudos que abordam de alguma maneira o tema em discussão. Dentre estes escritos, há um misto de informações e a falta de autenticidade ao tratar a consultoria secretarial utilizando referências da administração e comparando-a com a consultoria empresarial. É necessário compreender que a área secretarial difere-se da área administrativa, e neste ponto principalmente as consultorias atuam de maneiras diferentes em campos distintos. Na tabela 02 serão expostos os títulos dos 06 artigos que abordam a consultoria secretarial.

Tabela 02: Título dos artigos publicados sobre consultoria

REVISTA	TÍTULO	AUTORES	ANO
GESEC	Uma análise da consultoria	Caroline Jane Schmitz,	2015



	secretarial como novo nicho de mercado e como disciplina nos cursos de secretariado executivo	Patrícia Stafusa Sala Battisti, Sandra Regina Führ dos Santos	
	Novas formas de atuação do profissional de secretariado executivo	Raul Vitor Oliveira Paes, Chussy Karlla de Souza Antunes, Cibelle da Silva Santiago, Mariane Ribeiro Zwierzikowski	2015
EXPECTATIVA	A evolução da área secretarial às ciências da assessoria.	Mabia Camargo, Lucimeri Nascimento, Viviane Bühler, Giuliana Martinelli, Taciana Bahls	2015
SECRETARIANDO EM REVIST@	O secretário executivo como consultor na área de eventos	Caroline de Fátima Matiello Vaz, Rosimeri dos Santos Miranda, Thais Liandre Sbeghen	2014
	Os conhecimentos necessários à formação acadêmica em consultoria secretarial	Chussy Karlla Souza Antunes, Maria de Fátima dos Santos, Fernandes de Araújo	2013
	Consultoria júnior secretarial: limites e oportunidades	Cibelle Santiago, Lidianne Reis	2010

Fonte: dados da pesquisa, 2016.

Percebe-se a escassez de materiais teórico-científicos quando se trata da consultoria secretarial. É evidente que não há esta exploração nem nas pesquisas, nem como atuação profissional, confirmando a ausência do estado da arte em Consultoria Secretarial. Sabe-se, também, que não há material impresso como livros que orientem os profissionais e estudantes com interesse na área de consultoria.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A evolução da profissão de secretariado ocorreu de forma muito rápida, deixando de ser tão explorada, cientificamente. Com isso, algumas áreas ainda não estão sendo exploradas em sua totalidade como é o caso da consultoria secretarial. Entende-se a necessidade da produção de materiais, com orientações mais precisas, para os novos profissionais e acadêmicos. O objetivo foi quantificar os trabalhos que já foram publicados sobre consultoria secretarial nos periódicos científicos de Secretariado, onde confirmamos a necessidade de pesquisas que definam e melhor delimitem o campo secretarial para a execução da consultoria, ou seja, evidenciando que o secretário-consultor será atuante em uma área que vai além da consultoria empresarial.

REFERÊNCIAS

- ANTUNES, Chussy. K. **Tendências da atuação profissional** – Consultoria secretarial: uma nova visão de realidade. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Org). Excelência no secretariado. São Paulo: Ser Mais, 2013.
- MARASINI, G.; NEUMANN, S.E. **O secretário executivo como consultor**: foco no atendimento ao cliente. Anais do 2º Encontro Nacional Acadêmico Secretariado Executivo. Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo, 2011.
- OLIVEIRA, S.A. **Brevíssimo tratado conceitual da assessoria**: para entender o secretariado. Guarapuava: Gráfica Ideal, 2012.
- PORTELA, Keila. A; SCHUMACHER, Alexandre. J. **Ferramentas do secretário executivo**. São Paulo: Viena, 2006.
- SCHMITZ, J.C.; BATTISTI, P.S.S.; SANTOS, S.R.F. **Uma análise da consultoria secretarial como novo nicho de mercado e como disciplina nos cursos de secretariado executivo**. Revista GESEC, v.6, n. 2, 2015.

**GT4 – TECNOLOGIA, GESTÃO DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO PARA O
SECRETARIADO**



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO E A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

Ana Claudia Mazetto

UFSC, anaclaudiamazetto@hotmail.com

Bruna Luyse Soares

UFSC, bruna.nute@gmail.com

Carolina Souza

UFSC, karol.101@hotmail.com

1 INTRODUÇÃO

Desde o início da globalização, em meados do século XX, a profissão de Secretariado Executivo (SE) está em crescente desenvolvimento, principalmente, no que concerne ao campo acadêmico. Ao mesmo tempo que ocorre esse fenômeno, a comunicação organizacional também repercute nesse contexto. Para bem entender o alinhamento que existe entre esses dois aspectos, este trabalho analisará as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs) do curso de SE, no sentido de responder à seguinte indagação: o processo de comunicação organizacional está contemplado nas DCNs do curso de SE? Para responder tal questionamento, traça-se como objetivo verificar nas DCNs do curso de SE se há competências relacionadas à comunicação organizacional. Observa-se a participação regular do profissional de SE no processo de comunicação das empresas e, sendo assim, este estudo justifica-se pela importância em se tratar do processo de comunicação organizacional, em termos teóricos, visto que a não fluidez nesse processo pode causar conflitos organizacionais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para que se possa ter uma melhor compreensão sobre o processo de comunicação organizacional contemplado nas DCNs do Curso de SE (BRASIL, 2005), aborda-se como ponto de partida teórico a concepção de Kunsch (2003) em Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada, a qual define o sistema comunicacional como fundamental para o procedimento administrativo interno e para o relacionamento das organizações com o ambiente exterior. A partir dessa definição, faz-se uma analogia com o artigo 3º das DCNs do curso de SE (BRASIL, 2005), que assegura eficaz desempenho de múltiplas funções de acordo com as especificidades de cada organização, gerenciando com sensibilidade, competência e descrição o fluxo de informações e comunicações internas e externas. Para Torquato (2002), a comunicação organizacional é caracterizada como comunicações: cultural, administrativa, social e sistemas de informação. Tais considerações remetem à concepção de que a comunicação não é apenas mais um elemento nas organizações, mas sim um processo que passa por todas as áreas e por todas as pessoas dentro da instituição.

3 METODOLOGIA

A fim de estipular ações para solucionar o problema da pesquisa, utiliza-se uma combinação de procedimentos metodológicos, os quais são aplicados de forma a viabilizar a investigação proposta. Nesse sentido, adota-se a abordagem qualitativa, de natureza básica, e descritiva quanto aos objetivos. No que se refere aos procedimentos técnicos, utilizam-se os



métodos bibliográfico e documental. A pesquisa pretende, a partir do estudo das DCNs, encontrar elementos que evidenciem a necessidade – durante o processo de aprendizagem – de matéria que subsidie o profissional de Secretariado a atingir a efetividade naquilo que diz respeito ao processo de comunicação organizacional.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

De acordo com a verificação feita nas DCNs do curso de Secretariado Executivo, no tocante à comunicação organizacional, foram encontrados artigos que descrevem, explicitamente, a relação entre esses dois aspectos, conforme ilustra o Quadro 1:

Quadro 1: Competências relacionadas entre o profissional de SE e a comunicação organizacional.

DCNs do curso de SE	Síntese teórica de comunicação organizacional
Art. 3º O curso de graduação em Secretariado Executivo deve ensinar, como perfil desejado do formando, capacitação e aptidão para compreender as questões que envolvam sólidos domínios científicos, acadêmicos, tecnológicos e estratégicos, específicos de seu campo de atuação, assegurando eficaz desempenho de múltiplas funções de acordo com as especificidades de cada organização, gerenciando com sensibilidade, competência e discrição o fluxo de informações e comunicações internas e externas (BRASIL, 2005).	Oliveira e Paula (2007, apud LIMA; ABBUD, 2015, p. 5) “deve-se compreender a comunicação estratégica a partir de dois aspectos: o primeiro refere-se ao alinhamento da comunicação aos objetivos da organização e da sua contribuição para o alcance dos resultados organizacionais. Já o segundo está relacionado ao papel dos atores sociais no que diz respeito às decisões organizacionais”. Oliveira (2002, p. 2) “a comunicação ganha notoriedade, pela sua função de conhecer, analisar e direcionar esses fluxos informacionais para o objetivo geral da organização, dando um sentido estratégico à prática comunicacional”.
Art. 4º O curso de graduação em Secretariado Executivo deve possibilitar a formação profissional que revele, pelo menos, as seguintes competências e habilidades: 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 (BRASIL, 2005).	Torquato (2002, apud CRUZ, 2007, p. 197) “[...] para que a eficácia da comunicação aconteça, é necessária uma clara definição de objetivos éticos, capacidade de codificação/expressão, domínio psicológico e capacidade de compreender o meio ambiente”.
Art. 5º Os cursos de graduação em Secretariado Executivo deverão contemplar, em seus projetos pedagógicos e em sua organização curricular, os seguintes campos interligados de formação: III - Conteúdos teórico-práticos: [...] especialmente a abordagem teórico-prática dos sistemas de comunicação, com ênfase em softwares e aplicativos (BRASIL, 2005).	Bueno (2003, p. 8) “[...] nos dias atuais, a comunicação empresarial se prepara para ascender a um novo patamar, tornando-se um elemento importante do processo de inteligência empresarial. Ela se estrutura para usufruir das potencialidades das novas tecnologias, respaldar-se em bancos de dados inteligentes, explorar a emergência das novas mídias e, sobretudo, maximizar a interface entre as empresas, ou entidades, e a sociedade”.

Fonte: Elaborado pelas autoras com base em Brasil (2005), Lima e Abbud (2015), Oliveira (2002), Cruz (2007) e Bueno (2003).



A partir da associação apresentada, observa-se nas DCNs do curso de SE a ocorrência de elementos que dispõem sobre a comunicação organizacional. Assim, é perceptível que a comunicação organizacional alinha-se as atribuições do(a) secretário(a) executivo(a), permitindo o desenvolvimento de uma visão abrangente do comportamento organizacional no seu ambiente interno e externo (BÍSCOLI; LOTTE, 2006).

Acredita-se que tal conjuntura se deve à característica profissiográfica do secretário executivo e, simultâneo a esse fator, constata-se que a ausência de um profissional competente no sistema da comunicação organizacional – um gestor nesses aspectos – ruídos e ineficácia são previstos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o objetivo deste estudo: verificar nas DCNs do curso de SE se há competências relacionadas à comunicação organizacional, observa-se por meio da análise dos dados a presença da ocorrência pesquisada. A partir de tal evidência, sugere-se estudos que avaliem, por exemplo, o impacto que a comunicação organizacional exerce sobre as rotinas secretariais, bem como a influência do(a) secretário(a) nesse processo.

REFERÊNCIAS

BÍSCOLI, F. R. V.; LOTTE, R. I. Reflexões teóricas sobre a importância da comunicação em Secretariado Executivo. Revista Expectativa, Toledo-PR, v. 5, n. 5, 2006.

BRASIL, Resolução n. 3, de 23 de junho de 2005, que dispõe sobre as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo. Resolução n. 3, de 23 de junho de 2005. (2005). Diário Oficial da União. Brasília, DF: Ministério da Educação e Cultura.

BUENO, Wilson da Costa. Comunicação empresarial: teoria e pesquisa. Barueri: Manole, 2003.

CRUZ, Cassiana Maris Lima. Comunicação Organizacional e pressupostos da Comunicação Integrada: a experiência em uma universidade na implementação/reestruturação do jornal institucional. Conexão: comunicação e cultura, Caxias do Sul, v. 6, n. 11, p.193-209, jan./jun. 2007.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada. São Paulo: Summus, 2003.

OLIVEIRA, Ivone de Lourdes. Dimensão estratégica da comunicação no contexto organizacional contemporâneo: um paradigma de interação comunicacional dialógica. Tese (Doutorado) – UFRJ, Escola de Comunicação, 2002.

LIMA, M. D. C. ; ABBUD, M. E. O. P. Comunicação Organizacional: Histórico, Conceitos e Dimensões. In: XIV Congresso de Ciências da Comunicação na Região Norte, 2015, Manaus. Comunicação, Cultura e Cidade do Espetáculo. São Paulo: Intercom, 2015.
Disponível em: <<http://www.portalintercom.org.br/anais/norte2015/resumos/R44-0415-1.pdf>>. Acesso em: 18 abr. 2016.

TORQUATO, Gaudêncio. Tratado de comunicação organizacional e política. São Paulo: Pioneira, 2002.



O SECRETÁRIO EXECUTIVO COMO GESTOR DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Plínio Patrício Siqueira

Universidade Federal de Sergipe, yolaus22@yahoo.com.br

Silvia Regina Paverchi

Universidade Federal de Sergipe, silviapaverchi@usp.br

Tatiana Bispo da Silva Santos

Universidade Federal de Sergipe, tatianabispodasilva@hotmail.com

1 INTRODUÇÃO

O trabalho visa destacar a importância das atividades desenvolvidas pelos secretários executivos como gestores da informação, aqui especialmente relacionada à gestão documental, e suas bases éticas no que se refere ao sigilo, pilar constituinte de sua formação profissional.

Whitaker e Cavalcanti (2010) afirmam que o profissional de secretariado tem capacidade de atuação em diferentes setores de uma empresa, sendo um dos maiores depositários de informações sigilosas. Portanto, é necessário que esse profissional atue de forma e íntegra junto à organização, guarda e disponibilização de documentos que contenham informações e dados assim identificados.

A pesquisa busca compreender as estratégias disponíveis ao secretário executivo, enquanto gestor documental, para o gerenciamento documentos sigilosos, uma vez que cabe a ele sistematicamente planejar, coordenar, executar e controlar todas as ações constituídas com vistas a viabilizar a atuação de outras pessoas nesse processo. Busca também verificar seu grau de participação na gestão documental e da informação, de uma forma mais ampla, em todas as suas etapas constituintes. E, para que isso seja possível é importante também verificar a aplicação de conhecimentos adquiridos, enquanto formação específica, e também do conhecimento tácito, com vistas ao desenvolvimento satisfatório das atividades no seu ambiente laboral. Justifica-se, para tais perguntas, que os secretários executivos constituem elo entre departamentos e instâncias de diferentes níveis hierárquicos de uma organização. Nesse contexto, se faz necessário o uso assertivo da comunicação verbal e escrita e no que se refere aos tipos de informação que devem ser divulgados e quais devem ser mantidos em sigilo, além de controlar quem deverá ter acesso a eles. A metodologia adotada buscará verificar nas bibliografias disponíveis os procedimentos para gestão de documentos sigilosos de papel e eletrônicos recomendados aos secretários executivos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O desenvolvimento da pesquisa se dará através da seleção de bibliografia não exaustiva que trate da atuação do secretário executivo junto à gestão documental, (NEIVA; D'ELIA, 2009) E (MEDEIROS; HERNANDES, 2006), tendo como base documento da FENASSEC de 2008 sobre competências e níveis de atuação profissional, além do próprio código de ética da profissão. Também foram selecionados autores que lidam com tema gestão da comunicação, da informação e do conhecimento (BEAL, 2012), (WHITAKER; CAVALCANTI, 2010),



arquivística e gestão documental (INARELLI; SANTOS; SOUZA, 2008), (PAES, 2004), (RONDINELLI, 2007), (CANTAROTI; LOURENÇO, 2010), de maneira que venham a contribuir para o entendimento das relações estabelecidas no ambiente de trabalho envolvendo o trato com dados e informações sigilosas pelo profissional, cuja lida justamente remete à etimologia da palavra “secretário”.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O estudo proposto, em fase inicial, procura, através do material bibliográfico selecionado, compreender os possíveis níveis de atuação dos secretários executivos na gestão de documentos e, num sentido mais amplo, junto à própria gestão da informação e do conhecimento, considerando seus impactos sobre trabalho no ambiente corporativo, especialmente no que tange às instruções para manuseio, guarda e recuperação de documentos sigilosos. Serão verificados os procedimentos recomendados para recebimento, classificação e encaminhamento de documentos sigilosos, confidenciais e particulares (NEIVA; D’ELIA, 2009, p.233), os métodos de arquivamento mais adequados (MEDEIROS; Hernandes, 2006), a classificação dos documentos quanto aos requisitos de sigilo (BEAL, 2010, p. 59) e, especialmente, a Lei Nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, e o Código de Ética do profissional de secretariado. Desse apanhado de dados coletados, se pretende verificar em que medida há confluência dos conhecimentos específico e tácito requeridos ao exercício profissional.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Parte-se do pressuposto de que ofício secretarial aufere ao profissional a característica de “arquivo vivo” depositário de informações sigilosas envolvendo níveis estratégico, tático e operacional da gestão organizacional. Prática do conhecimento tácito, discrição é um dos atributos fundamentais para o exercício da profissão. Este, aliado aos conhecimentos específicos sobre gestão da informação, de documentos e todo universo que compreende a tecnologia da informação e seu uso no ambiente corporativo, poderá vir a confirmar que o profissional de secretariado executivo constitui peça-chave para o êxito das organizações, uma vez que informação tem o valor equiparado ao próprio dinheiro.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para a pesquisa proposta, em andamento, considera-se a gestão de documentos sigilosos pelo secretário executivo como fator de vital importância para suporte à tomada de decisões dentro das empresas e, também, como fator de empregabilidade. Nesse sentido, a pesquisa parte do pressuposto de que o secretário executivo deve ser capaz de ambientar-se no mercado, sabendo localizar as melhores oportunidades a serem exploradas para reconhecer e lidar com gestão da informação sigilosa. Como para o exercício de outras atribuições inerentes à profissão, há necessidade de treinamento e atualização constantes, especialmente os sistemas eletrônicos de informação, embora o constante aperfeiçoamento não venha somente de cursos, mas sim da habilidade e discernimento para aplicação do conhecimento às práticas diárias.



REFERÊNCIAS

BEAL, Adriana. **Gestão estratégica da informação**: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2012.

BRASIL. Lei nº 8.159 de 08 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências.

Código de Ética do Profissional de Secretariado. Publicado no Diário Oficial da União de 7 de julho de 1989. Disponível em:

<http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_codigo_etica.html>. Acesso em 14/4/2016.

INNARELLI, Humberto Celeste; SANTOS, Vanderlei Batista dos; SOUZA, Renato Tarcísio Barbosa de. **Arquivística: temas contemporâneos** – Classificação, preservação digital e gestão do conhecimento. 2ed. Distrito Federal: SENAC, 2008.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

LOURENÇO, Fernanda Maria Alves; CANTAROTTI, Aline. **A prática do conhecimento do profissional executivo na organização de arquivos: um estudo de caso**. Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 111-138, jan./jun. 2010. Disponível em

<http://revistagesec.org.br/ojs-2.3.8/index.php/secretariado/article/view/6#.Um6bQ_dTviU>.

Acesso em 17abr.2016.

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

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária**. 10ª.Ed. São Paulo: Atlas, 2006.

RESOLUÇÕES DO IV FÓRUM NACIONAL DE DEBATES SOBRE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS: NÍVEIS DE ATUAÇÃO. Federação Nacional das Secretárias e Secretários. Brasília, 22 de maio de 2008. Disponível em

<http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_forum_debates_resolucoes_4.pdf>. Acesso em 17 abr.2016.

RONDINELLI, Roseli Curi. **Gerenciamento: arquivística de documentos eletrônicos**. 4ª. Ed. Rio de Janeiro: FGV, 2007

WHITAKER, Maria do Carmo, CAVALCANTI, Thais Novaes. **Ética e sigilo na empresa e os profissionais de secretariado**. Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 25-45, jan./jun. 2010.

.

**GT5 – FORMAÇÃO PROFISSIONAL, ENSINO E APRENDIZAGEM EM
SECRETARIADO**



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA “SECRETARIADO EXECUTIVO PREPARANDO PARA O PRIMEIRO EMPREGO”: UMA AVALIAÇÃO DO ANO DE 2015

Keila Raquel Wenningkamp

Unioeste, sebkeila@hotmail.com

Carla Maria Schmidt

Unioeste, carlamariaschmidt@hotmail.com

Fernanda Cristina Sanches

Unioeste, fernandacsanches@gmail.com

Ivanete Daga Cielo

Unioeste, ivacielo@bol.com.br

1 INTRODUÇÃO

A indissociabilidade entre o ensino, a pesquisa e a extensão está entre as premissas das Instituições de Ensino Superior. Assim, é a tríptica que as universidades devem obedecer, segundo a Constituição da República Federativa do Brasil (BRASIL, 1988). De acordo com Martins (2007), a extensão caracteriza-se pelo processo de intervenção social sobre uma ou mais realidades específicas, perfazendo um caminho de retroalimentação do ensino e da pesquisa. Nesse sentido, é possível entender que as atividades de extensão universitária são importantes para a formação acadêmica, profissional e científica e, também para a formação crítica e cidadã dos acadêmicos.

Diante desse cenário, o curso de Secretariado Executivo da Unioeste, *Campus* de Toledo, criou, no ano de 2011, a atividade de extensão chamada “Secretariado Executivo Preparando para o Primeiro Emprego”. Esse projeto vem ocorrendo, desde então, com base em dois principais objetivos: a) contribuir para a qualificação de adolescentes (14 a 17 anos) pertencentes a entidades beneficentes de Toledo/PR, no que tange à inserção dos mesmos no mercado de trabalho; b) proporcionar aos acadêmicos de secretariado o contato com a sala de aula e com a sociedade, dedicando parcela do conhecimento adquirido por eles durante a graduação em Secretariado Executivo. Esse projeto é realizado utilizando como metodologia a oficina, que é ministrada pelos próprios acadêmicos do curso, sob orientação dos docentes.

Na última edição, que ocorreu em 2015, foram ministradas 11 oficinas. Ao final da edição, foi realizada uma pesquisa com os adolescentes participantes do projeto, a fim desses avaliarem a atividade de extensão. O intuito dessa avaliação era possibilitar entendimento sobre possíveis aspectos a melhorar. Todavia, após a avaliação, notou-se a importância de expor esses resultados em forma de resumo, uma vez que isso pode motivar ainda mais a área de Secretariado Executivo a refletir sobre a importância da extensão universitária. Diante disso, o objetivo deste resumo é apresentar os resultados da avaliação da atividade de extensão “Secretariado Executivo Preparando para o Primeiro Emprego”, na edição de 2015. Buscou-se responder a seguinte questão de pesquisa: qual a opinião dos adolescentes participantes do projeto de extensão “Secretariado Executivo Preparando para o Primeiro Emprego” – edição 2015? Para tanto, este resumo é subdividido em mais quatro seções, além desta introdução: referencial teórico, procedimentos metodológicos, resultados e considerações finais.



2 REFERENCIAL TEÓRICO

De acordo com Bovo (1999), a extensão universitária pode ser entendida como uma função social das universidades. Logo, pode-se compreender que essa interfere no pensar e no fazer acadêmico, uma vez que, a partir da possibilidade de inserção do estudante na vida social da comunidade, esse pode vivenciar realidades distintas das presenciadas em sala de aula, contribuindo para sua formação profissional, ética e cidadã.

Maurberg Junior et al. (2014) complementam que a extensão pode ser compreendida como atividades diversas em que as universidades se inserem na comunidade em que estão localizadas, realizando projetos e contribuindo para o desenvolvimento das localidades. Por outro lado, com tais atividades, as universidades também realizam uma espécie de treinamento com seus acadêmicos, integrando-os em atividades reais da comunidade. Assim, entende-se que a extensão universitária torna-se relevante para todos os atores envolvidos: universidade, sociedade e estudantes, de maneira que deve ser motivada nos mais diversos cursos de graduação superior.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa é de caráter quantitativo e descritivo. Em termos de coleta de dados, essa se deu a partir de um questionário com 19 perguntas fechadas e uma pergunta aberta. Esse instrumento de pesquisa buscou avaliar a atividade de extensão foco deste estudo sob três diferentes dimensões: a) o conteúdo das oficinas; b) os facilitadores/instrutores; c) as oficinas individualmente. A população estudada foi composta por todos os adolescentes participantes do projeto de extensão, um total de 13, caracterizando a pesquisa como censitária. A análise dos dados coletados foi feita com o auxílio do *Software Excel*, para a geração de gráficos que auxiliassem na interpretação dos dados, e foi de forma descritiva.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para este resumo, optou-se por apresentar os resultados de apenas algumas questões que constavam no questionário, mas que contemplassem as três dimensões: conteúdo; facilitadores; e, oficinas. Sobre a avaliação do conteúdo ministrado, indagou-se as questões mostradas no Quadro 1.

Quadro 1 – Avaliação do conteúdo

Aspecto indagado	Sim	Não
O conteúdo tem aplicação na prática?	13	0
O conteúdo despertou o seu interesse?	13	0

Fonte: resultado da pesquisa.

Como se pode observar, todos os adolescentes confirmaram que os conteúdos trabalhados nas 11 oficinas têm aplicação na prática e despertam o interesse. Cabe salientar que as oficinas foram pensadas exclusivamente para abordar assuntos que auxiliem os adolescentes na inserção do mercado de trabalho, como: currículo e entrevista. Em relação à avaliação dos acadêmicos facilitadores, perguntou-se se os mesmos conseguiram uma boa comunicação com os adolescentes; se transmitiram o conteúdo com clareza; e, se demonstraram domínio sobre os assuntos das oficinas (Quadro 2).



Quadro 2 – Avaliação dos facilitadores

Aspecto indagado	Sim	Não
Boa comunicação com os adolescentes	13	0
Clareza na transmissão dos conteúdos	13	0
Domínio sobre os assuntos das oficinas	13	0

Fonte: resultado da pesquisa.

De acordo com o Quadro 2, todos os aspectos foram bem avaliados por todos os adolescentes. Sobre isso, cabe dizer que ao longo das edições, são trocadas ideias e experiências entre acadêmicos que já participaram das edições anteriores e os que participam pela primeira vez. Isso contribui para a melhoria do processo de ensino-aprendizagem da atividade de extensão. Ainda, os professores orientadores também acabam por adquirir cada vez mais experiência, de maneira a auxiliar os acadêmicos a bem desempenharem a função de facilitador.

Por fim, avaliaram-se as oficinas ministradas (Quadro 3).

Quadro 3 – Avaliação das oficinas

Oficina avaliada	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Entrevista e currículo	8	4	1	0
Atendimento pessoal e telefônico	8	5	0	0
Rotinas Secretariais	5	8	0	0
Funções Administrativas	6	7	0	0
Comunicação Empresarial	7	4	2	0
Espanhol Instrumental	5	8	2	0
Atividades Comerciais e Financeiras	6	6	0	0
Empreendedorismo	7	5	0	0
Postura profissional e ética	5	8	0	0
Inglês instrumental	8	5	1	0
Informática e novas tecnologias	9	4	0	0

Fonte: resultado da pesquisa.

Ressalta-se que dois adolescentes não avaliaram as oficinas de Empreendedorismo e de Atividades Comerciais e Financeiras e, por isso, o total de 12 e não de 13 respostas. A partir do Quadro 3, observa-se que apenas quatro oficinas foram avaliadas como regular por um ou dois acadêmicos. Todas as outras foram avaliadas com os indicadores bom e ótimo. Assim, entende-se que, de maneira geral, as oficinas da atividade de extensão estão sendo importantes para os adolescentes que delas participam.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste resumo foi apresentar os resultados da avaliação da atividade de extensão “Secretariado Executivo Preparando para o Primeiro Emprego”, na edição de 2015. A partir dos dados coletados por meio de questionário, verificou-se que tanto o conteúdo das oficinas ministradas, quanto os facilitadores e cada oficina individualmente foram bem avaliadas pelos adolescentes participantes. Acredita-se então que a atividade de extensão citada tem proporcionado benefícios à sociedade, especialmente na pessoa dos adolescentes que em breve serão inseridos no mercado de trabalho. Para a área secretarial, acredita-se que esse estudo pode fornecer uma reflexão sobre a importância do pilar da extensão universitária nos cursos de



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



Secretariado Executivo. Isso porque envolve acadêmicos e docentes da área em situações reais da sociedade contribuindo para a sua formação ética e cidadã.

REFERÊNCIAS

BOVO, J. M. **Universidade e comunidade:** avaliação dos impactos econômicos e da prestação de serviços. São Paulo: UNESP, 1999.

BRASIL. **Constituição Federativa do Brasil de 1988.** Disponível em:
<<http://www2.planalto.gov.br/>> Acesso em: 26 abr. 2016.

MARTINS, L. M. **Ensino-pesquisa-extensão como fundamento metodológico da construção do conhecimento na universidade.** Oficina de Estudos pedagógicos, (2007). Disponível em:
<<http://201.16.255.81/site/downloads/artigosant11.pdf>> Acesso em: 26 abr. 2016.

MAUERBERG JUNIOR, et al. A universidade como espaço territorial de inovação: o papel da extensão universitária no incentivo às práticas inovadoras de gestão. **Organizações Rurais & Agroindustriais**, Lavras, v. 16, n. 2, p. 220-232, 2014.



ESTUDO DE CASO EM UM ACERVO DOCUMENTAL SOB O OLHAR DO ESTAGIÁRIO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Amanda de Jesus Gomes

UFS, amandadejesusgomes@gmail.com

Silvia Paverchi

UFS, silviapaverchi@yahoo.com.br

1 INTRODUÇÃO

Esse estudo é fruto de estágio de secretariado executivo realizado em uma unidade administrativa de organização autárquica Federal sediada no Estado de Sergipe. Teve como objetivo geral, no âmbito da proposta de ensino aprendizagem prevista no estágio obrigatório, propor melhoria do funcionamento da gestão documental daquela unidade a partir de diagnóstico da massa documental a ser reorganizada nos arquivos setorial e geral e que pôde ser observada a partir dos escassos métodos de controle de gestão de documentos.

O aporte teórico selecionado favoreceu compreensão da atuação do secretário executivo na gestão documental, especialmente junto à organização dos arquivos de papel e eletrônicos.

Nessa perspectiva, a pesquisa buscou investigar o grau de envolvimento do estagiário de secretariado executivo no manuseio das informações, especialmente as que estão sob a forma de documentos orgânicos e que constituem elemento de prova das atividades desenvolvidas entre clientes internos e externos de uma organização. Também se buscou compreender de que forma o estagiário pode atuar enquanto agente facilitador da implantação, utilização e substituição de sistemas de gerenciamento eletrônico de documentos (GED), considerando que informações dão suporte à tomada de decisões quando recuperadas de maneira ágil.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Com vistas à elaboração de diagnóstico da situação dos arquivos encontrada, foram utilizados autores que lidam com temas das práticas secretariais, da arquivística e da gestão documental. A partir de conceitos chave abaixo mencionados, pôde-se melhor compreender a estruturação dos arquivos setorial e central, bem como o desafio presente na migração de documentos de papel para sistemas de gerenciamento eletrônico.

A definição de documento, segundo Medeiros e Hernandes (2006, p. 210), é “do ponto de vista bibliográfico, qualquer obra manuscrita ou impressa. Juridicamente falando, representa uma prova a favor de fato ou afirmação” e a norma brasileira (NBR) 9578:1988 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) o define como “registro de uma informação, independente do suporte que a contém”.

Igualmente importante é estabelecer a distinção entre documento orgânico e documento inorgânico como define Souza (2012, p.113):

Os documentos inorgânicos ou não-orgânicos, ou ainda, material de referência, como prefere Schellenberg, são aqueles guardados pelos setores para nortear os funcionários em algumas ações. Geralmente aparecem em forma de bancos de dados, publicações, manuais etc. Já os documentos orgânicos são àqueles de caráter arquivístico, ou seja, são aqueles que devem seguir normas de arquivamento respeitando o limite em relação aos suportes convencionais ou eletrônicos. O acúmulo destes últimos dá origem os arquivos de uma organização.



Segundo Medeiros e Hernandes (2006, p.214), os documentos orgânicos passam por três fases distintas do processo de documentação antes de serem devidamente arquivados. São elas:

Recolhimento: para constituir um serviço de documentação, exige-se, senso de julgamento na escolha de documentos, cultura geral e, além de discernimento para recolher o que é útil, imparcialidade na seleção dos documentos.

Leitura: a leitura é fundamental, pois somente com base nela poderá tomar qualquer decisão quanto à utilidade e aplicação do documento.

Classificação: a classificação deve sugerir uma orientação teórica e, ao mesmo tempo, antecipar sua utilidade prática.

De forma mais abrangente, quando destinados ao arquivo, os documentos seguem as seguintes etapas: recolhimento, seleção, classificação e catalogação, visando garantir a conservação e confiabilidade dos dados armazenados em arquivos de papel ou em sistemas de GED. De acordo com Silva, Barreto, Mendes, Souza e Fuzinelli (2009) o GED é a soma de todas as tecnologias e produtos que visam o gerenciamento de informações de forma eletrônica, fechando o ciclo completo, desde sua criação até o arquivamento. Apresenta as seguintes vantagens: segurança de acervo; redução dos custos de área utilizada, de cópias e custos de papel; controle da localização dos documentos; proteção contra perda de documentos; controle de acesso aos documentos; conservação dos “originais”, menos recursos de distribuição, múltipla indexação, padronização dos formatos, dos processos e da localização; acesso à informação por múltiplos usuários simultaneamente. No GED documentos são digitalizados em um processo de conversão para a imagem digital; depois nomeados através da indexação (títulos, nomes, datas ou outras identificações) e só então serão armazenados no banco de dados do sistema. O acesso a estes documentos será por meio de senha controlada pelo administrado do sistema. São muitas as vantagens do GED e da sua praticidade, mas recomenda-se que a empresa adote também treinamentos e cursos completos e específicos para domínio das técnicas e ferramentas à sua implantação, sob o risco de se criar desconforto ou até mesmo uma rejeição por parte de alguns membros da organização ao utilizá-lo. Nesse sentido, a pesquisa destaca o papel do secretário executivo enquanto gestor da informação (NEIVA; D’ELIA, 2009), capaz de traçar diagnóstico de arquivos e propor melhorias nos métodos de arquivamento, bem como sugerir condições para envolvimento efetivo da equipe na utilização dos novos sistemas de arquivamento Manual e de GED.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa caracteriza-se como estudo de caso, com observação participativa e pesquisa bibliográfica sobre os temas arquivística, gestão da informação e secretariado executivo. A relevância desta investigação se dá pela ausência ou mau uso da gestão documental nas organizações, pois, mesmo sendo um assunto teoricamente bem explorado, ainda é possível constatar o descuido por parte dos usuários e responsáveis pela documentação de determinada instituição.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Mediante a aplicação de uma das funções técnicas da profissão de secretariado, o



diagnóstico, se percebeu no arquivo de documentos intermediários a ausência de um espaço adequado para disposição e organização dos documentos físicos do setor, pois os mesmos se encontravam no chão da sala, em caixa plástica de arquivo. A permanência desses na condição em que se encontravam foi justificada por estarem sendo analisados, pois há pouco tempo havia sido implantado um novo sistema de GED e se fazia necessária digitalização de alguns deles. Posteriormente os documentos eram recolocados nas caixas e encaminhados ao arquivo geral, sem sinalização adequada para recolocação no arquivo geral da unidade, centralizado, que abarca os ditos arquivos intermediários e permanentes da organização. No referido arquivo os documentos estavam dispostos sem ordem específica, sob a guarda de um colaborador do órgão que desenvolvia diversos trabalhos na área de serviços gerais. A sala mais se assemelhava a um almoxarifado do que um local apropriado para arquivo, pois havia muitos equipamentos inutilizados, como aparelhos de televisão e de DVDs antigos, além de um cortador de grama, misturando-se às caixas-arquivos. Ainda, se constatou que não havia definição de critérios de controle de empréstimo destes documentos. Das duas cópias da chave da porta da sala, uma ficava com o profissional acima mencionado e a outra com um servidor do setor administrativo. Quando os demais funcionários necessitavam utilizar os documentos ali guardados, recorriam ao empréstimo de uma dessas chaves. Raramente um desses profissionais que detinha a chave acompanhava o consulente e fazia o controle do que estava sendo emprestado ou consultado. Muitas vezes os demais colaboradores da organização recorriam a esse arquivo sem se preocupar em informar hora, dia e autoria do empréstimo.

A partir desse diagnóstico foi percebida a urgente necessidade de verificação da validade dos documentos ali armazenados com vistas a vencer o principal desafio da unidade analisada: sincronizar o arquivo virtual com o arquivo físico. Assim, foi sugerida e iniciada uma análise pormenorizada dos documentos que podem ser guardados em suporte eletrônico e papel (antigos e permanentes), somente em suporte eletrônico (novos- a partir do sistema novo implantado) e descartados (antigos e novos que perderam a validade), com vistas a maximizar o GED. O diagnóstico também viabilizou a implantação de um controle simples da tramitação interna de documentos para conhecimento ou consulta, podendo ser realizado manualmente através da “guia fora” e colheita das assinaturas dos responsáveis pelo documento, tanto no empréstimo como na devolução do mesmo, registrando também as respectivas datas dos atos mencionados.

O estudo apontou a necessidade de um planejamento maior para alocação satisfatória dos documentos dos arquivos da gerencia, e de outros arquivos, que pode ser feita via contratação de uma empresa especializada que possa oferecer além da realocação e reorganização dos documentos de papel com base na implantação de tabela de temporalidade documental (TTD) para descarte correto de documentos que perderam seu prazo de validade (ANDRIOLO; GEÖTZKE; VITALIS, 2011), a inserção destes em forma de meta-dados eletrônicos, através do GED, sendo possível também fazer o controle do *workflow*, isto é, o uso de uma sistematização necessária à automatização de processos de trabalho.

Por fim, caberá ainda o controle dos documentos reorganizados em novo sistema a ser feito pelos funcionários que deverão ser treinados para a função, garantindo controle de empréstimo e devolução dos documentos e o devido registro eletrônico dessa movimentação.



5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo foi responsável, principalmente, pelo diagnóstico do arquivo e sugestões de melhoria. O sistema de controle de documentos retirados para consulta dos arquivos intermediários foi iniciado pela estagiária. As demais propostas foram apresentadas ao departamento onde foi desenvolvido estágio supervisionado com intuito de preservar a qualidade de conservação dos documentos físicos. Visando facilitar a rápida recuperação dos documentos dos arquivos intermediários, foi apontada necessidade de nova triagem e organização dos documentos ali guardados, com vistas ao descarte dos que não são mais utilizados e implantação de procedimentos sistemáticos para digitalização daqueles que, dada a contínua necessidade de utilização, necessitam migrar para o novo sistema de GED implantado na organização. Contudo, se observa que o arquivamento só poderá ser efetivo se o método e as técnicas que forem adotadas para aplicação possam ser conhecidos pelos funcionários que compõem o departamento estudado, bem como por todos os servidores e estagiários do órgão com vistas à adoção de procedimento uniforme para o gerenciamento centralizado ou descentralizado de documentos e, também, para o processo de migração dos documentos de papel para os sistemas de GED.

REFERÊNCIAS

- BEAL, Adriana. **Gestão Estratégica da informação: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2014.
- LOURENÇO, Fernanda Maria Alves; CANTAROTTI, Aline. **A prática do conhecimento do profissional de secretariado executivo na organização de arquivos: Um estudo de Caso**. Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, v.1, n.1, p.111-138 jan./jun.2010. Disponível em: <<http://revistagesec.org.br/ojs2.3.8/index.php/secretariado/article/view/6#.Um6a5PdTvIU>> Acesso em 01 fev. 2016.
- MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária**. 10ª ed. São Paulo: Atlas, 2006. Secretário como cogestor. 20 Ed. Ipex. Curitiba, 2009.
- NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **As novas competências do profissional de Secretariado**. 2ª. Ed. IOB: São Paulo, 2009.
- SILVA, Danielle Pereira da; BARRETO, Fúlvio Fonseca; MENDES, Jander Antonio; SOUZA, Marcelo Antonio; FUZINELLI, Wanessa. **GED- Gerenciamento Eletrônico de Documentos: A tecnologia que está mudando o mundo**. 2009. Disponível em: <http://www.fai-mg.br/portal/paginas/pub_p_artigo1.php?artigo=06>. Acesso em: 19 fev. 2016.
- SOUZA, Renato Tarciso Barbosa de; INNARELLI, Humberto Celeste; SANTOS, Vanderlei Batista dos. **Arquivística: Temas Contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento**. 3ª ed. Brasília. SENAC, 2012.
- VITALIS, Luiza Wioppiold; GEÖTZKE Liane Dannenberg; ANDRIOLO Leonardo José. **Da simples Arquivística à Modernidade Digital**. Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, v.2, n.1, p.68-73, jan./jun.2011.



A FORMAÇÃO DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS AMBIENTALISTAS: A PRÁTICA NA ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS SUSTENTÁVEIS

Cibelle Santiago

UFPB. E-mail: santiago.cibelle@gmail.com

Simone Dias

UFPE. E-mail: mone_light@terra.com.br

1 INTRODUÇÃO

A educação formal tem contribuído para a formação e aprimoramento dos profissionais nas mais diversas áreas de atuação. Entretanto, ainda é muito incipiente a abordagem da gestão ambiental nas disciplinas dos cursos de ensino superior, de maneira que o indivíduo não relaciona os conhecimentos sobre o meio ambiente com sua área de formação. Nesse sentido, justifica-se a importância desta pesquisa pelo papel que a educação de ensino superior representa para a sociedade, pois ela é responsável em formar cidadãos e profissionais: deve assumir o compromisso de educar para a sustentabilidade, pois as mais variadas áreas de formação necessitam de profissionais que tenham um olhar especial para o meio ambiente. O conhecimento técnico adquirido na educação formal tem que estar atrelado ao conhecimento defendido pela educação ambiental, pois vê-se nela a oportunidade de emergir profissionais do setor de eventos no mercado no trabalho com uma postura diferenciada, no que tange às necessidades e cuidados com o meio ambiente. Nesse contexto, entende-se que a educação ambiental é uma ferramenta interdisciplinar, que objetiva garantir a conscientização ambiental na formação dos aspectos pessoal e profissional do indivíduo. A disciplina de Organização de Eventos é constante em diversos Planos Pedagógicos dos Cursos de Secretariado Executivo em nível nacional, razão que motivou as autoras à realização deste estudo, justificando-o por apresentar e estimular o ensino da educação ambiental para a formação de secretários, cada vez mais preocupados com o planeta e que possam executar eventos sustentáveis. O presente artigo tem o objetivo geral de identificar as ações de sustentabilidade que foram implantadas na disciplina de Organizações de Eventos e Sustentabilidade, ministrada no Curso de Graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Como objetivos específicos apresentam-se: a) verificar as políticas públicas que regem a educação ambiental no ensino superior; e b) apontar o quadripé da sustentabilidade de organização de eventos, focando nas ações ambientais. Estes objetivos nortearão o contexto da pesquisa para responder à seguinte pergunta: De que forma a educação do ensino superior pode contribuir para a formação de profissionais de secretariado voltados para a sustentabilidade ambiental?

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A Educação Ambiental no Ensino Superior

No Brasil, a inserção da temática ambiental nos sistemas educacionais tem como ponto de referência a Lei nº 6.938/81, estabelecendo a Política Nacional do Meio Ambiente (PNMA) que "tem por objetivo a preservação, melhoria e recuperação da qualidade ambiental propícia à vida, visando a assegurar, no País, condições ao desenvolvimento socioeconômico, aos interesses



da segurança nacional e à proteção da dignidade da vida humana" (BRASIL, 1981); sua finalidade é formar uma população mundial consciente e preocupada com o ambiente e com os seus problemas. Por isso, em 1999, foi publicada a Lei Nº 9.795, que institui a Política Nacional de Educação Ambiental, tornando-a obrigatória em todos os níveis e modalidades de ensino. Ademais, os profissionais de Secretariado devem ser ¹Conscientes para promover e difundir a necessidade de uma mudança de atitudes, compromissos e reflexões no que tange ao dano provocado ao mundo, passado de geração em geração (AGÜERO, 2012, *tradução das autoras*). Por isso, o professor deve sempre relacionar a teoria com a prática de maneira que todos os esforços, na relação ensino-aprendizagem, devem estar concentrados em despertar no aluno a sua autonomia profissional, a fim de que ele se torne um indivíduo mais proativo, dinâmico e ambientalista.

2.2 Quadripé da Sustentabilidade e os Eventos

O quadripé da sustentabilidade é formado pela abrangência: econômica, social, cultural e ambiental. Santiago (2014) reflete a proposta sustentável ligada aos eventos no que se refere à sustentabilidade econômica, o evento deve garantir que todos os custos e despesas necessários para o planejamento, execução e encerramento do evento sejam supridos. O evento precisa se sustentar (financeiramente falando), por isso, é comum ser cobrado pela entrada dos participantes em troca da garantia do entretenimento. Referente às questões sociais, o evento deve contratar uma equipe especializada para eventos, trazendo benefícios na contratação de mão de obra, prevenindo a xenofobia, evitando o trabalho ilegal, eximindo a exclusão social por qualquer variável e estimulando a formação de novos profissionais de eventos. O evento culturalmente sustentável deve planejar um cenário que assegure os costumes e as crenças da localidade, pois é necessário asseverar a identidade cultural da sociedade que sedia o evento. Para isso, o evento pode fazer exposição de arte com atores locais, apresentação musical, teatro, assegurar a proteção dos valores patrimoniais, culturais etc. A sustentabilidade ambiental deve ser trabalhada no evento para minimizar os impactos causados, porém, as ações devem vir como prevenção e não como correção (SANTIAGO, 2014). É importante que o secretário, organizador de eventos, planeje os possíveis impactos que poderão ser causados e já estabeleça as estratégias para que tais impactos não ocorram. Cita-se, ainda, que é necessário evitar consumir ou adquirir o que não se precisa, pois deve-se priorizar as estratégias que preveem a minimização do impacto dos resíduos sólidos ao meio ambiente. Reduzir o consumo permite uma vida mais prolongada do produto, outrora adquirido, sendo reutilizado, quando possível, e reciclado para que possa voltar a sua vida, evitando ao máximo sua decomposição em aterros ou em incinerações.

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

A pesquisa teve um cunho quali-quantitativo. Foi baseada em análise documental, com as Leis nº 6.938/81 e 9.795/99, e bibliográfica através do diálogo com as teorias estimuladores de uma educação formal para a educação ambiental. Referente à coleta de dados foi realizada uma análise empírica, utilizando um questionário caracterizado em: a) Estruturado não disfarçado-

¹ Consciente de que si no se informa, promueve y difunde sobre la necesidad de un cambio de actitud, de compromiso y reflexión sobre el daño que le estamos provocando a nuestro mundo, el futuro de nuestros hijos y el de los hijos de éstos, estará manchado por los errores e indiferencia de nuestra pasada y actual generación



padronizado: b) Não estruturado não disfarçado: as perguntas foram mistas, incluindo questões abertas e fechadas (BOYD J.& WETFALL, 1964). Os sujeitos da pesquisa foram os alunos matriculados na disciplina de Organização de Eventos e Sustentabilidade, da UFPE, no semestre de 2015.1, ministrada para o Curso de Graduação em Secretariado. A disciplina tem a parte prática onde os alunos se dividem em grupos para planejar, executar e encerrar um evento.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Os sujeitos da pesquisa são vinte e cinco (25) alunos, dos quais 11 (onze) responderam ao questionário. A turma dividiu-se em três (03) grupos, onde foram realizados três eventos, com uma quantidade média de 8 pessoas na comissão organizadora de cada evento. Estes eventos movimentaram cerca de 700 pessoas na qualidade de participantes. Embora um evento precise atender aos quadripé da sustentabilidade, esta análise focará nos dados referentes às ações ambientais que foram implementadas no pré-evento, evento e pós-evento. Com unanimidade, os alunos afirmaram que realizaram alguma ação ambiental no seu evento: separação e destinação final adequada dos resíduos sólidos recicláveis; reutilização de materiais no evento para fazer crachás e decoração do ambiente; os presentes/kits foram produzidos em empreendimentos de economia solidária para os participantes e palestrantes; elaboração das peças de divulgação com material reciclado; utilização do meio digital e eletrônico para divulgação, ao invés de panfletagem; acessibilidade ao local do evento, inclusive, para deficientes físicos, pedestres e ciclistas; incentivo ao uso de transporte coletivo ou carona para participantes de outras cidades. Percebe-se que estas ações são frutos do constructo teórico, aplicado à prática revertida nas três fases do evento. Com isso, o planejamento ambiental para os eventos permitiu minimizar os possíveis impactos causados, onde as ações foram preventivas e, não, corretivas (SANTIAGO, 2014). Desta forma, a educação universitária com viés ambiental, permitiu que o aluno de secretariado conseguisse colocar em prática o aprendizado teórico sob as teorias ambientais para os eventos.

5 CONCLUSÃO

A interdisciplinaridade é um método que deve ser usado pelas IES para estimular o aluno a refletir sobre de que maneira a questão ambiental pode ser trabalhada nas disciplinas, além de imputar ao próprio educando a responsabilidade de levar hábitos de cuidado com o meio ambiente para o seu local de trabalho ou estágio, conduzindo-o a adquirir uma postura de inovação e compromisso com o meio ambiente. Acredita-se que somente a educação, através da informação, é capaz de sensibilizar o comportamento dos futuros profissionais de secretariado, a fim de mudarem a sua postura e influenciar o comportamento dos colegas nas organizações para o desenvolvimento local sustentável empresarial. A partir de então, o profissional de secretariado, outrora estudante da disciplina de Organização de Eventos e Sustentabilidade, está apto a realizar eventos sustentáveis devido às aulas e palestras que foram ministradas no decorrer da disciplina, no semestre 2015.1, com professores e profissionais capacitados, a fim colaborar com a formação de secretários ambientalistas na realização dos eventos.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



REFERÊNCIAS

- AGÜERO, Claudio Fabián Rodríguez. **La secretaria sustentable**. Posadas, 2012.
- BOYD, H. W. J.; WETFALL, R. **Pesquisa Mercadológica: texto e caso**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1964.
- BRASIL, 1999. **Lei de Educação Ambiental**. Lei Nº 9795/1999. Publicação DOU, de 28/04/1999. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/port/conama/legiabre.cfm?codlegi=321>>. Acesso em 29 Mar 2016.
- BRASIL, 1981. **Política Nacional do Meio Ambiente**. Lei Nº 6938/1981. Publicação DOU, de 02/09/1981. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/port/conama/legiabre.cfm?codlegi=313>>. Acesso em 29 Mar 2016.
- SANTIAGO, Cibelle S. **Gestão para sustentabilidade em eventos: uma análise na atuação das empresas organizadoras de eventos da Região Metropolitana do Recife, na dimensão ambiental**. Dissertação de Mestrado. Recife: Universidade de Pernambuco, 2014.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



MAPEAMENTO DE ESTÁGIOS NO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE

Daniela Rodrigues dos Santos Rocha

UFS, danirochaaju@gmail.com

Esaú Alisson Souza Schramm

UFS, esau_schramm@hotmail.com

Gabriela Sousa Barros

UFS, gbarros722@gmail.com

Silvia Paverchi

UFS, silviapaverchi@yahoo.com.br

1 INTRODUÇÃO

A pesquisa proposta tem por objetivo mapear os estágios obrigatórios e não obrigatórios realizados entre 2009 e 2015 pelos alunos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe (UFS) para apresentar em linha temporal resultados quantitativos: número de alunos que fizeram estágios e número de organizações ofertantes e, também, os resultados qualitativos, através da coleta de entrevistas de relato de experiências de estágio. Se pretende reunir dados que possam responder as duas perguntas iniciais da pesquisa em relação à preparação do estágio para o trabalho: qual é a efetiva contribuição dos estágios desenvolvidos para o aprimoramento profissional e em que medida o estágio vem cumprindo seu papel conforme legislação em vigor.

Dois referenciais importantes são: o caráter obrigatório e não obrigatório dos estágios, previsto na legislação Federal e nas diretrizes curriculares do curso, bem como na normatização da UFS no que tange ao projeto seu pedagógico e estágios. Nesse sentido, justifica-se a diferença entre estágio obrigatório e não obrigatório (BARROS; ALVES; ARAUJO, 2014): “o primeiro é supervisionado diretamente pela Instituição de Ensino Superior onde estuda o aluno” e “integra a matriz curricular do curso com respectiva carga horária obrigatória, sendo pré-requisito para sua conclusão”. Os estágios não obrigatórios são considerados extracurriculares podem ser executados a qualquer tempo durante a graduação.

As etapas previstas são leituras introdutórias pautadas na legislação sobre o tema, mapeamento dos estágios obrigatórios e não obrigatórios junto à UFS e organizações ofertantes, contato com alunos e egressos do referido curso, preparação e aplicação das entrevistas, como compilação e apresentação dos dados finais.

A pesquisa poderá também oferecer subsídios ao desenvolvimento de estudos mais amplos e em perspectiva comparada, de caráter regional ou nacional, sobre estágios de secretariado executivo realizados no período, localidade e instituição de ensino ora recortados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O trabalho proposto tem embasamento na legislação Federal, em especial a Lei nº 11.788 de 2008, nas diretrizes curriculares do curso de Secretariado Executivo de 2005 e na normatização interna da UFS, especialmente a RESOLUÇÃO Nº 93/2010/CONEPE e a Resolução nº 05/2010/CONEPE.

De acordo com o Art. 1º, §2º da supracitada Lei Federal “o estágio visa ao aprendizado



de competências próprias da atividade profissional e à contextualização curricular, objetivando o desenvolvimento do educando para a vida cidadã e profissional”. Em sua finalidade didática visa “progredir o aprendizado, vinculando o conteúdo programático dos cursos às necessidades do mercado de trabalho”, tendo “caráter de método complementar do ensino” (BURIOLLA, 2001 *apud* BARROS, ALVES, ARAUJO, 2014, p.13). Nesse sentido, a partir do elenco de atividades de estágio previstas para exercício nas organizações ofertantes, contrastados aos próprios relatos de experiência dos alunos e de representantes das estruturas de estágio envolvidas, se pretende confirmar em que medida efetivamente complementa o processo de ensino aprendizagem previsto na citada legislação.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O estudo compreenderá o mapeamento junto à central de Estágios e ao Departamento de Secretariado Executivo da UFS dos estágios obrigatórios e não obrigatórios realizados pelos alunos do curso de Secretariado Executivo da instituição em organizações públicas, privadas, mistas e não governamentais.

Após etapa de levantamento de dados quantitativos da pesquisa serão selecionadas, de forma qualitativa, as empresas ofertantes e alunos que realizaram estágios com intuito de selecionar coletar entrevistas ao vivo com registro de som e imagem acerca do relato de experiência dos alunos. Professores da comissão de estágios do curso, os trabalhadores da Central do Estágio da UFS e os representantes das empresas ofertantes, bem como representantes do Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE), poderão também ser selecionados para relatos de experiência acerca dos estágios obrigatórios e não obrigatórios realizados, com vistas à melhor elucidar o panorama dos estágios realizados desde sua primeira turma, constituindo um registro histórico de memória do curso.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Dado que a pesquisa se encontra em fase inicial, pretende-se verificar com o mapeamento dos estágios realizados no curso de Secretariado Executivo da UFS, entre 2009 e 2015:

- a relação estágio cumprido e o ingresso no mercado de trabalho;
- a dimensão quantitativa e qualitativa das organizações ofertantes, quantas e quais empresas ofereceram vagas e quais tarefas, em quais departamentos/ áreas das organizações foram desenvolvidas as atividades;
- os pontos positivos e frágeis da experiência estágio apontados pelo conjunto dos entrevistados de forma que possam servir de subsídio à reforma curricular do curso, à continuidade de acompanhamento dos estágios pela instituição de ensino e, num contexto mais amplo, que possa servir de subsídio a estudos comparativos referentes à oferta e experiência de estágios nos cursos de Secretariado Executivo em outras regiões brasileiras;
- a real expectativa de fortalecimento e ampliação de parcerias universidades-empresa para oferta de estágios de Secretariado executivo;
- a viabilidade de oferta de estágios no âmbito dos intercâmbios internacionais através de parcerias institucionais em verificação junto à Coordenadoria de Relações Internacionais (CORI), onde já foi apontada possibilidade de intercâmbio dos discentes do curso em instituição de ensino superior da Colômbia.



5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ante o exposto, a pesquisa ora iniciada visa dar maior visibilidade aos estágios realizados no curso enquanto subsídio às reformas curriculares, à continuidade do acompanhamento estágios realizados, tendo em vista pontos fortes e frágeis que possam vir a ser detectados pela pesquisa, implantação de monitoramento sistemático da oferta de vagas de estágio com vistas à potencialização e aumento de parcerias com instituições para geração de novas vagas. Por fim, ratifica-se a possibilidade de uso dos resultados noutras pesquisas comparativas por região e período que venham a ser desenvolvidas, com vistas a elucidar um panorama abrangente sobre estágios de secretariado executivo realizados no Brasil.

REFERÊNCIAS

- ANGNES, Juliane Sachser; LIMA, Luiz Fernando de; PAULA, Everson Rodrigo. **A Efetividade do Estágio Supervisionado Curricular: um Estudo de Caso com o Curso de Secretariado Executivo da UNICENTRO - Guarapuava/Pr.** Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trab_cientificos_ixsemisec_3lugar.pdf> Acesso em 17 abr. 2016.
- BARROS, Bruno Henrique Lima de; ALVES, Eraldete Carneiro; ARAÚJO, Richard Medeiros de. Estágio supervisionado em Secretariado Executivo: a visão do graduando concluinte. Revista de Gestão e Secretariado - GeSec, São Paulo, v. 5, n. 2, p. 179-198, mai./ago. 2014.
- BRASIL. **Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007.** Institui o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais – REUNI. Diário Oficial da União. Brasília, 25 abr. 2007, Seção 1, p. 7.
- BRASIL. **Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985.** Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, 1 out. 1985, Seção 1, p. 14.314.
- BRASIL. **Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996.** Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o caput do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Diário Oficial da União, Brasília, 11 jan. 1996, Seção 2, p. 393.
- BRASIL. Ministério da Educação. Câmara de Educação Superior. Resolução nº 003 Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, 27 de jun. de 2005. Seção 1, p. 79-80.
- LOURENÇO, Fernanda Maria Alves; CANTAROTTI, Aline. **A prática do conhecimento do profissional executivo na organização de arquivos: um estudo de caso.** Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 111-138, jan./jun. 2010. Disponível em <http://revistagesec.org.br/ojs-2.3.8/index.php/secretariado/article/view/6#.Um6bQ_dTviU>. Acesso em 17abr.2016.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE. **RESOLUÇÃO Nº 93/2010/CONEPE de 29 de outubro de 2010.** Substitui Normas de Estágio Curricular Obrigatório do Curso de Graduação em Secretariado Executivo, e dá outras providências.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE. **PORTARIA Nº 07/2015 DE 24 de setembro de 2015.** Institui a Comissão de Estágios no Curso de Secretariado Executivo.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



SER DOCENTE EM SECRETARIADO EXECUTIVO: DESAFIOS E PERSPECTIVAS

Ednilse Maria Willers

UNIOESTE, e-mail: ednilse.willers@unioeste.br

Guilherme Matheus Tessaro

UNIOESTE, e-mail: guitessaroo@outlook.com

Marcela Cristina Wessling

UNIOESTE, e-mail: marcelawessling@gmail.com

Riquel Pereira da Silva

UNIOESTE, e-mail: riquelsilva.secretariado@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

O resumo que se segue é parte da primeira etapa de um estudo que objetiva investigar o perfil docente dos secretários executivos que ministram disciplinas específicas da área secretarial nos cursos de Secretariado Executivo (SE) das Instituições de Ensino Superior (IES) brasileiras e, suas dificuldades enquanto docentes que receberam formação acadêmica voltada para a área do bacharel. Nesta etapa preliminar, foram entrevistados os docentes de uma IES paranaense, cujos resultados nos indicaram a viabilidade da sequência do estudo.

A importância deste estudo justifica-se pelas observações feitas pelos autores junto aos eventos acadêmicos (ENASEC e ENESEC) dos últimos 3 anos, nos quais se percebeu o crescente interesse dos acadêmicos do curso em se tornarem docentes na área. Assim, os autores buscaram identificar, nesta etapa preliminar, se os atuais professores do curso de uma IES paranaense tinham interesse em se tornarem docentes quando de sua graduação e, com o ingresso na docência, qual foi a percepção deles quanto a essa profissão.

Nesse sentido este resumo expandido traz os resultados desta etapa preliminar. Para tanto está dividido em 5 etapas, sendo esta introdução a primeira. A segunda etapa corresponde a um breve referencial teórico acerca do processo da docência no ensino superior, seguido dos procedimentos metodológicos. A quarta e quinta etapa retratam os resultados obtidos e as considerações finais dos autores.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Graduados em Secretariado Executivo que atuam como docentes nos cursos de SE, nível superior, têm se preocupado com a qualidade do ensino ministrado, tanto em nível didático-pedagógico quanto em estrutura física/laboratorial. Estudos feitos por: Maia e Moraes (2007); Faria e Reis (2008); Silva, Barros e Souza (2010); Barros, Silva e Lopes (2014) e Silva, Barros e Grangeiro (2015) retratam essa preocupação.

O curso superior de Secretariado Executivo, por ser de nível bacharel, não está voltado para a prática da docência, o que se configura em um obstáculo para aqueles que desejam seguir na carreira docente (MAIA; MORAES, 2007; FARIA; REIS, 2008).

Silva, Barros e Sousa (2010, p. 57), destacam que "[...] embora a experiência profissional seja importante para a transmissão de conhecimentos adquiridos na prática, é



necessária a existência de educadores da área com domínio dos saberes pedagógicos alinhados à vivência da profissão."

Como as Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de Graduação em SE, aprovadas em 2005 ([Resolução CNE/CES nº 3](#)), não contemplam em seu texto conteúdos voltados para a formação docente, o desafio da carreira docente aumenta significativamente para aqueles que almejam seguir essa carreira.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para atingir o objetivo deste estudo, utilizou-se a abordagem quantitativa. Os dados foram obtidos de fontes secundárias por meio de pesquisa bibliográfica. A técnica de coleta de dados foi por meio de questionário. Esse questionário foi aplicado para os professores formados em SE e que ministram as disciplinas específicas na graduação desse curso em uma IES do Estado do Paraná. O questionário consistiu de 5 perguntas e foi aplicado via e-mail pessoal de cada professor entre os dias 22 a 29/02/2016, totalizando em 5 questionários enviados e, desses, 100% retornaram devidamente preenchidos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A primeira pergunta quis saber o que os levou a cursar a graduação em SE: 38% afirmaram ser um "sonho" cursar SE, fato que se tornou possível para 39% que disseram que pelo curso ser oferecido por uma IES pública lhes possibilitou a realização desse "sonho". Para os demais 23%, o interesse no curso surgiu em função da carga horária ofertada para o estudo de idiomas estrangeiros e da área de administração/negócios.

A segunda pergunta objetivou identificar o que os levou a escolher a carreira docente, em nível acadêmico: 80% respondeu que tinham por meta ser professor no curso, "desejavam" seguir nesta profissão.

Quanto à satisfação com relação à docência, terceira pergunta, 80% disseram estar "muito satisfeito" e "satisfeito" com a escolha feita.

Apesar de ter-se obtido um índice de 80% de satisfeitos (parágrafo acima), 60% dos entrevistados disseram não imaginar que seguiriam a carreira da docência na área. Quarenta por cento afirmaram que tinham esse objetivo desde o início da graduação (pergunta 4).

Com relação à existência de dificuldades no início da carreira docente (pergunta 5), 60% disseram que a maior dificuldade foi a falta de material bibliográfico para as disciplinas específicas, bem como problemas estruturais da IES (falta de laboratórios específicos). Para 40% foi a pouca experiência com as práticas de ensino e didática.

Os resultados acima demonstraram que a maioria dos docentes pesquisados tinham interesse em seguir a carreira da docência no curso, mesmo que, ao longo da graduação, receberam uma carga de conteúdos significativa direcionadas para o exercício profissional da área, mas, nenhuma para a área da docência. As respostas obtidas junto à pergunta 5 comprovaram isso. Contudo, mesmo não detendo esse conhecimento específico para a área da docência, estes docentes se sentem satisfeitos com a escolha profissional, fato que demonstra que o interesse pela docência os moveu para a superação dos desafios de início de carreira.



5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo maior deste estudo é investigar o perfil docente dos secretários executivos que ministram disciplinas específicas da área secretarial nos cursos de SE das IES brasileiras e, suas dificuldades enquanto docentes que receberam formação acadêmica voltada para a área do bacharel. Para tanto se partiu para um estudo piloto para que os autores pudessem verificar a viabilidade da sequência do estudo.

Como resultados preliminares, constatou-se que o estudo é viável e que poderá contribuir para o avanço da qualidade do ensino ministrado na graduação, a começar pela introdução de disciplinas voltadas para a formação docente. Quer dizer, se os docentes que ministram as disciplinas da área específica não tiveram nenhum contato com as práticas de ensino e didáticas ao longo da graduação, o que os motivou para essa profissão pode ter sido o interesse em contribuir para o aprimoramento profissional dos graduandos. Uma vez que, até a regulamentação das Diretrizes Curriculares Nacionais em 2005, não havia uniformização dos currículos para a graduação.

Neste sentido, os autores irão dar continuidade ao estudo, acreditando que este poderá contribuir para o avanço das pesquisas na área da formação docente dos secretários executivos que visam seguir a carreira de docentes nos cursos de graduação em SE.

REFERÊNCIAS

- BARROS, C.M.P.; SILVA, J.S.; LOPES, D.M. A formação do Secretário Executivo que atua como professor universitário. **Revista Capital Científico**. v.12, n.4, out/dez 2014.
- FARIA,D.S.; REIS, A.C.G. Docência em Secretariado Executivo. **FAZU em Revista**. Uberaba: MG. n.5, 2008, p.169-174.
- MAIA, F. L.; MORAES, P. E. S. O perfil do secretário executivo atuante como educador em instituições de Ensino Superior no município de Curitiba e Região Metropolitana. **Revista Facinter**. 2007.
- SILVA, J. S.; BARROS, C. M. P.;GRANGEIRO, M.F. Avaliação da aprendizagem na educação superior: significados para docentes de Secretariado Executivo. **Anais**. VI ENFORSUP, I INTERFOR. Universidade de Brasília: Brasília, 2015.
- SILVA, J. S.; BARROS, C. M. P.; SOUSA, E. F. Docência em Secretariado Executivo: a valoração da experiência extraclasse. **Revista Expectativa**. V. IX , nº 1, 2010 p. 43 – 60.

GT7 - LÍNGUAS (MATERNA E ESTRANGEIRAS)



TRADUÇÃO/VERSÃO DE DOCUMENTOS PARA IDIOMA ESTRANGEIRO: ATIVIDADE DO SECRETÁRIO EXECUTIVO NO EIXO DA ASSESSORIA INTELLECTUAL

Rosimeri dos Santos Miranda

Universidade de Passo Fundo, rosimerimiranda@outlook.com

Raimundo Nonato Júnior

Universidade Estadual do Centro-Oeste, profjunior@unicentro.br

1 INTRODUÇÃO

A pesquisa realizada para este paper foi sobre a atividade tradução/versão de documentos na rotina secretarial e a sua ligação com o eixo da Assessorística (Assessoria Intelectual) da Ciências da Assessoria. Sendo assim, a questão de pesquisa foi de investigar a relação da atividade de tradução/versão para o idioma estrangeiro com o eixo da Assessorística (assessoria intelectual) da Ciência das Assessorias.

Seus objetivos principais foram compreender melhor como esta atividade é desenvolvida por secretários executivos, quais competências e habilidades são importantes para esta atividade, a partir disso questionar os profissionais se a graduação em Secretariado Executivo é influente em sua atuação, e também se possível sugerir melhorias para os cursos de graduação e sua grade curricular.

A metodologia aplicada foi a pesquisa qualitativa, com estudo de caso, de questionários enviados, através de e-mail, para profissionais de Secretariado Executivo da região norte do Rio Grande do Sul que realizam a atividade pesquisada. A justificativa da aplicação desta pesquisa, é de que através de estudo de caso de questionários enviados a estes profissionais é possível analisar detalhadamente a resposta de cada um, e também a pouca abordagem feita sobre este tema em pesquisas acadêmicas do âmbito secretarial.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Afim de conhecer de modo mais a fundo o objeto de estudo da área de Secretariado Executivo, mas também de outros saberes estudados por estes profissionais, surge a Epistemologia que seria uma ciência teorizada, é o estado de determinada área. Nonato (2009, p.59) descreve “Como se realiza o processo de criação, teorização e validação do conhecimento científico (a Epistemologia científica). A assessoria a partir de suas particularidades se diferencia das outras áreas, sendo assim tornou-se um objeto de estudo de uma Ciência. (OLIVEIRA, 2011).

A Ciência da Assessoria “interessa-se pelas teorias e práticas de Pesquisa, Gestão, Organização, Direção, Consultoria, Tecnologia, Produção e Controle quando realizado por assessores ou por outros profissionais em prol das atividades da assessoria”. (NONATO JÚNIOR, 2009, p.154). Dentro da Ciência das Assessorias surgem quatro eixos, sendo um o da Assessorística (Assessoria Intelectual) a qual será trabalhada neste paper, é a assessoria que o profissional de Secretariado exerce através de um pensar mais aprofundado, exige pesquisas e



estudos sobre determinado assunto. Nonato (2009, p.160) nos traz que a assessorística aborda “o papel das assessorias na elaboração, estratégia e execução de atividades intelectuais”.

Dentro da Assessorística, o secretário executivo, com formação acadêmica diferenciada e o conhecimento em línguas estrangeiras passa a ser ainda mais valorizado e buscado no mercado de trabalho pelas organizações, principalmente na atividade de tradução ou versão de documentos para idioma estrangeiro.

A tradução de documentos, realizada por muitos profissionais de Secretariado Executivo, não é tarefa fácil, pois exige concentração, conhecimento prévio, busca, estudo e pesquisa sobre os termos a serem traduzidos.

Uma tradução não diz respeito apenas a uma passagem entre duas línguas, mas entre duas culturas ou duas enciclopédias. Um tradutor não deve levar em conta somente as regras estritamente linguísticas, mas também os elementos culturais no sentido mais amplo do termo. (ECO, 2007, p.190)

Porém a tradução ainda é algo com pouco enfoque nos cursos e também em pesquisas realizadas pelo curso, sendo necessário esta abordagem seja mais vista e analisada. Cantarotti e Lourenço (2012, p.164) nos mostra que:

A bibliografia acerca da tradução voltada ao secretariado ainda é escassa. Porém, é possível ao professor adequar as teorias já existentes em relação à tradução geral com o contexto do profissional de secretariado, a fim de lhe proporcionar teorias e práticas necessárias ao desempenho de seu papel como tradutor.

Portanto, esta pesquisa foi realizada com intuito de além de verificar a relação entre o eixo da Assessorística com esta atividade, mas ainda poder produzir mais bibliografia e material para este tema que carece de mais pesquisas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia abordada através de pesquisa qualitativa, buscando analisar os dados analisando informações de forma analítica, não analisando estatísticas e números, mas sim os significados e relações das respostas dadas. A pesquisa classificada como descritiva buscando descrever de forma detalhada cada resposta obtida e ainda exploratória buscando saber mais informações sobre como a atividade de tradução e versão de documentos para idioma estrangeiro é realizada e suas especificidades.

Como método de pesquisa e análise de dados, o estudo de caso foi aplicado na coleta dos dados obtidos a partir dos questionários enviados por e-mail a nove profissionais graduados em Secretariado Executivo pela Universidade de Passo Fundo, colaboradores de empresas do norte do Rio Grande do Sul e que tenham a atividade de tradução/versão de documentos para idioma estrangeiro inserida em sua rotina diária.



4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O questionário inicialmente buscou conhecer melhor os candidatos da pesquisa, sobre a atividade propriamente dita, questionou-se as ferramentas mais utilizadas, idioma mais solicitado, quais competências e habilidades julga importantes, se o conhecimento adquirido durante a graduação de Secretariado Executivo foi suficiente para desempenhar esta atividade, e assim busca-se saber quais competências/habilidades acredita que devem ser mais enfatizadas durante a graduação.

Todas as respondentes da pesquisa são formadas em Secretariado Executivo pela Universidade de Passo Fundo, atuam em organizações da região norte do Rio Grande do Sul, conforme dados obtidos, a maioria delas exerce a atividade de tradução ou versão de documentos empresariais, tais como e-mails, correspondências, editais, etc, com maior demanda na língua inglesa do que na língua espanhola. Como ferramentas utilizadas está o uso de dicionários impressos e online, programas específicos e auxílio de outros profissionais, e como habilidades e competências importantes no processo, dentre as muitas citadas se destacam o conhecimento prévio do idioma, interpretação de contexto geral, atenção, etc. Sobre o curso de graduação a maioria diz que o conhecimento obtido não é suficiente para suprir as necessidades da realização desta atividade e deixam como sugestões criação de grupos de estudos, além da abordagem geral de língua estrangeira, focar em exercícios específicos de tradução para que sejam formados profissionais para esta área de atuação melhor preparados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da pesquisa realizada e com os objetivos definidos foi possível verificar as particularidades dessa atividade, além de perceber a sua relação com a Assessorística da Ciência das Assessorias, também como resultados e contribuições para o Secretariado foram os dados importantes acerca dos cursos de graduação e sua preparação para atuação nesta área.

REFERÊNCIAS

CANTAROTTI, Aline; LOURENÇO, Fernanda Maria Alves. **Tradução – uma abordagem de ensino/aprendizagem para o Secretariado Executivo**. In: Revista de Gestão e Secretariado – Gesec. São Paulo: Editora da SINSESP, vol.3, n.1, p.159-179, JAN./JUL.2012.

ECO, Umberto. **Quase a mesma coisa**. Rio de Janeiro: Record, 2007.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a Fundação das Ciências da Assessoria**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

OLIVEIRA, Saulo Alberto. **Brevíssimo tratado conceitual da assessoria: para entender o Secretariado**. Guarapuava, 2011.

GT8 – OUTROS TEMAS QUE INTERESSAM AO SECRETARIADO



O SECRETARIADO EXECUTIVO E OS ENUNCIADOS QUE SE REPETEM: A IMAGEM DE UMA PROFISSÃO

Bárbara Maria de Oliveira Ricardo
G-UEM, barbaraprinoliver@outlook.com
Verônica Braga Birello
D-UEM, vbirello@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

Esta pesquisa parte de um interesse em estudar determinados conteúdos midiáticos que retratam o profissional de secretariado e também tratar a sua suposta função e representatividade dentro das organizações. Partindo desse interesse, o material de análise selecionado foi o filme brasileiro *Se eu fosse você* de Daniel Filho, lançado em 2006. O filme foi distribuído no Brasil pela FOX Filmes e teve bilheteria de 3.581.960 ingressos vendidos. Neste recorte se analisará a personagem Cibele, representada pela atriz Daniele Winits. Vamos nos ater as cenas em que a personagem aparecer e conversas em que ela for mencionada para a nossa análise. Birello e Coito (2013) contextualizam a pesquisa do objeto fílmico como relevante por conta da projeção e vastas possibilidades do cinema, além disso, ele se caracteriza como uma forma de mostrar gerando uma amplitude de interpretações que dependem de vários fatores, desde o leitor, memória, condições de produção e circulação etc.

Para fazer um comparativo com a análise das representações midiáticas da profissão do secretariado executivo será realizado um estudo em conjunto com as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs) estabelecidas para o curso de superior de Secretariado Executivo. Buscando dessa forma entender se as imagens estão em uníssono ou se apresentam divergências com aquilo que seria esperado de um profissional formado na área. Ressalta-se que, embora o filme não diga que a personagem é formada na área, por ser brasileiro, é possível inferir que ela possui formação, já que no país a Lei que regulamenta a profissão exige isso.

Tendo como base o que foi exposto anteriormente, define-se como objetivo geral deste trabalho entender qual regularidade se estabelece nas repetições dos enunciados acerca da profissão do secretariado executivo no material escolhido. A pergunta de pesquisa é: A memória coletiva em circulação sobre o secretariado executivo corresponde à imagem do profissional atuante de acordo com as Diretrizes Curriculares Nacionais? Além disso, estabelecem-se dois objetivos específicos: levantar e apresentar quais regularidades se estabelecem por meio desse discurso; compreender quais efeitos de sentido são construídos por meio do discurso veiculado pelo filme *Se eu fosse você* compreendendo, em última instância, quais os mecanismos utilizados em sua construção e os efeitos de sua repetição.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Os autores que serão tomados por base são Achard (1999), Davallon (1999) e Orlandi (2009). Esses autores ajudarão a entender como essa imagem do secretário executivo em circulação pode refletir na sociedade em termos de construção e reconstrução de uma memória coletiva. Entende-se memória coletiva, de acordo com o que fora proposto por Achard (1999), é



um passado reenquadrado no discurso por meio de reformulações. Para o autor o implícito funciona em conjunto com o imaginário memorizado que permite as paráfrases de suas formas já enunciadas.

Para tratar da imagem e de conceitos relacionados a área secretarial busca-se referências nas Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs) e em autores como Durante (2012), Cantarotti e Lima (2010). Tanto as diretrizes quanto os outros autores citados contribuirão para a fundamentação de nosso trabalho e análise pois servirão de parâmetro sobre a imagem do profissional e suas atribuições a partir de uma visão interna da profissão, para fazer emergir as condições de produção em que os discursos podem circular na mídia.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta pesquisa utilizam-se técnicas qualitativas, de acordo com Alvez-Mazzotti (2004), por serem mais flexíveis e abrangentes. Nesse sentido, realiza-se um levantamento bibliográfico a partir de publicações disponíveis em diversas mídias. Recorta-se o material escolhido para constituir o *corpus* de nosso trabalho guiado pela proposta de Orlandi (2009). O recorte do *corpus* se deu por meio da identificação das regularidades discursivas no material de análise. Ao mesmo tempo busca-se encontrar nas DCNs, quando trata do perfil do profissional formado, enunciados que corroborem ou que desaprovem a conduta da personagem que representa a secretária Cibele. A análise proposta foi realizada com base nas teorias da Análise do Discurso (AD) francesa e seus desdobramentos no Brasil.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Como resultado preliminar de nosso trabalho discutiremos dois recortes da personagem Cibele de *Se eu fosse você*. A primeira cena em que a secretária aparece se dá aos 7m e 30s do filme, nessa cena Cláudio – o chefe – está chegando à empresa e dá bom dia a secretária que prontamente deseja lhe informar sobre seu horóscopo do dia. Cláudio se irrita e diz: “Guarde isso para o cliente que negócio de horóscopo eu não preciso”. O chefe deixa a secretária falando sozinha enquanto cumprimenta outras pessoas, ele continua sendo seguido por ela que por sua vez continua a falar sobre os signos do zodíaco.

Por meio desse recorte, se considera que o enunciado que circula por meio da caracterização dessa personagem pode gerar um efeito de sentido em relação aos conhecimentos da secretária e em relação a sua aparência. O Art. 3 das DCNs que tratam do perfil do profissional que se deseja formar aponta para um profissional que tenha conhecimento científico acadêmico, tecnológico e estratégico. Quando o filme mostra uma secretária que deseja informar seu chefe sobre o horóscopo do dia e percebe-se que este não é um pedido dele, o efeito de sentido que a personagem pode causar no público é de uma personagem supersticiosa, mais preocupada com a aparência do que com a realidade da empresa e as necessidades da gerência.

Considerando que o trabalho apresentado se encontra em andamento e seus resultados não estão consolidados, prevê-se como resultados encontrar regularidades na personagem apresentada características e atitudes que se mostram presentes e de forma repetitiva. Além disso, acredita-se que ao concluir o trabalho será possível perceber que os efeitos de sentido possíveis advindos da personagem secretária executivos, em seus recortes, se mostrarão pejorativos enquanto



representação profissional. Assim, caso esses sejam realmente os resultados encontrados ao final desta pesquisa será possível afirmar que os efeitos de sua repetição contribuem para a formação de uma memória discursiva negativa acerca da profissão e de seus profissionais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Acredita-se que esta é uma pesquisa significativa para a área do conhecimento que desejamos consolidar, a do secretariado executivo. Constata-se que muitos enunciados midiáticos não remetem à realidade da profissão e a excelência com a qual o profissional executa suas tarefas diariamente e com o que é ensinado dentro das universidades para os acadêmicos do curso, com base nas DCNs. Sendo assim, essa pesquisa se justifica ainda por gerar visibilidade e também resistência frente a um possível discurso e memória discursiva que é constantemente retomada e se encontra, portanto, em circulação.

A pesquisa aponta, ainda que preliminarmente, para a existência de uma regularidade nas repetições dos enunciados acerca do profissional de secretariado executivo e para a existência de estereótipos que envolvem a função de uma profissão que pode atrapalhar seu desenvolvimento. Percebe-se que muitos enunciados midiáticos não remetem à realidade da profissão e a excelência com a qual o profissional executa suas tarefas diariamente e com o que é ensinado dentro das universidades para os acadêmicos do curso.

REFERÊNCIAS

- ACHARD, P. *et al.* (Org.) **Papel da memória**. Tradução e introdução José Horta Nunes. Campinas: Pontes, 1999.
- ALVES-MAZZOTTI, A. J. & GEWANDSZNAJDER, F. **O método nas ciências naturais e sociais**: pesquisa quantitativa e qualitativa. São Paulo: Pioneira Thomson Learning. (2004)
- BIRELLO, V. B. & COITO, R. F. A interpretação e a tradução intersemiótica construindo uma ponte para a função autor. *Revista Seer – UFAL* – v.1, n.51, 2013. Disponível em: <http://www.seer.ufal.br/index.php/revistaleitura/article/view/1459/985>. Acesso em: 22 de mai de 2016.
- BRASIL. Ministério da Educação. Resolução n. 3 de 23 de junho de 2005. Institui as diretrizes curriculares para o curso de graduação em secretariado executivo. Brasília, DF, 2005. Disponível em <<http://www.ufv.br/seg/diretrizes/sec.pdf>>. Acesso em: 20 de dezembro de 2015.
- DAVALLON, J. (1999). A imagem, uma arte da memória? In: ACHARD, P.(et al.) *Papel da Memória*. Trad. José Horta Nunes. Campinas: Pontes.
- DURANTE, D. G. A evolução da profissão secretarial por meio da pesquisa. In: DURANTE, D.G. (org) *A pesquisa em secretariado: cenários, perspectivas e desafios*. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2012
- LIMA, T. F., CANTAROTTI, A. A formação e a construção de competências para a atuação do profissional de secretariado executivo – um estudo de caso em uma empresa júnior. **Revista de Gestão e Secretariado** – v.1, n.2, 2010. Disponível em <<http://www.revistagesec.org.br/ojs2.4.5/index.php/secretariado/article/view/17#.VGCxJfnF9S0>> Acesso em: 30, jan. 2016.
- ORLANDI, E. P. **Análise de Discurso**: Princípios e procedimentos. 8. ed. Campinas: Pontes, 2009.

PALESTRAS E OFICINAS

ARTIGOS COMPLETOS



PERTENCIMENTO AO SECRETARIADO

Eliane Wamser

FURB, elianewamser@outlook.com

RESUMO: O presente artigo consiste em estudo sobre o sentimento de pertencimento do profissional de Secretariado à profissão. Tem como objetivo identificar circunstâncias em que o profissional de Secretariado demonstra – ou não – o pertencimento à profissão. Quanto à metodologia, trata-se de uma pesquisa com enfoque qualitativo, exploratório e bibliográfico, cujos procedimentos técnicos adotados foram pesquisa bibliográfica e observação direta. A coleta de dados foi realizada por meio de observação participante, assistemática; os dados foram analisados mediante a análise do conteúdo. Os resultados do estudo apontam conquistas alcançadas no Secretariado, depois da regulamentação como profissão, como resultado do sentimento de pertencimento à profissão. Apontam, ainda, aspectos insipientes que denotam ausência de pertencimento do grupo profissional em questão. Recomenda um processo contínuo de educação que promova a expansão do capital espiritual, e que contribua na construção de uma postura profissional adequada aos preceitos da profissão.

PALAVRAS-CHAVE: Pertencimento. Secretariado. Educação.

1 INTRODUÇÃO

No Brasil, a função de secretário(a) vem sendo exercida há décadas. Infelizmente, a ausência de memória nacional sobre a atividade inviabiliza o acesso a registros e informações. Na palestra proferida na IV Convenção Nacional de Secretárias, em 1976, na cidade de Salvador (BA), a Professora Lúcia Casimiro presumiu que o início da função secretarial no País tenha coincidido com a Semana de Arte Moderna de 1922.

A profissão de secretário foi regulamentada pela Lei 7.377, aprovada em 30 de setembro de 1985. Em 10 de janeiro de 1996, aprovou-se a Lei 9.261 para adaptar a legislação a realidade do momento e incluir categorias que não haviam sido enquadradas na lei anterior. A Lei 9.261 define critérios para o exercício da profissão de secretário executivo e técnico em secretariado, bem como suas respectivas atribuições. Segundo o Artigo 6º, o exercício da profissão de secretário exige registro profissional na atual Superintendência Regional do Trabalho e Emprego (SRTE).

A regulamentação da profissão gerou profundas mudanças no cotidiano dos espaços de trabalho. O grupo profissional passou a exercer novas funções, gerenciar sua rotina de trabalho, supervisionar equipes de apoio, enfim, assumir maiores responsabilidades. Muitas outras funções, de acordo com o ramo de atividade e a estrutura administrativa da organização, foram atribuídas ao profissional de secretariado.

Diante de uma gama de novas oportunidades que se abriram para os profissionais do secretariado depois da regulamentação como profissão, *será que os profissionais do Secretariado têm consciência de seu pertencimento à profissão? Em que circunstâncias esse sentimento é demonstrado?*



Estas questões impulsionaram-nos a fazer um estudo sobre o sentimento de pertencimento à profissão no sentido de chamar a atenção sobre a importância de se perceber no grupo profissional e refletir sobre o sentimento de pertencimento visando uma melhor compreensão de como este sentimento pode agregar valor à caminhada profissional.

Nesse sentido, o estudo tem como objetivo identificar circunstâncias em que o profissional de Secretariado demonstra – ou não – o pertencimento à profissão. Para tanto, apresentamos, a partir desta introdução, num primeiro momento, o referencial teórico que busca fazer uma breve incursão conceitual sobre o sentimento de pertencimento; uma contextualização sucinta do Secretariado como grupo profissional, bem como da importância que tem a educação/formação. O estudo teve como referencial básico autores como: D'Ambrósio (1997), Moraes (1997), Santos (2011), Zohar e Marshall (2006) e Wamser (2000 e 2010).

O segundo momento explicita a metodologia utilizada. Em seguida, a análise e discussão dos resultados identifica circunstâncias que denotam sentimento de pertencimento à profissão, assim como indícios de ausência de pertencimento de integrantes do grupo profissional.

Após, as considerações finais clarificam a certeza de que os sinais de pertencimento podem ser fortalecidos, ou a ausência do sentimento de pertencimento pode ser superado e erradicado, com um processo de educação que privilegie a formação de secretários competentes e éticos, capazes de enfrentar o instável mundo das organizações e de sua administração, bem como acompanhar o acelerado avanço da tecnologia de informação e de comunicação.

Com este estudo, esperamos contribuir com o grupo profissional para que seja capaz de se autoavaliar – a partir de sua caminhada – se o envolvimento e o comprometimento com a profissão estão a contento para alcançar os objetivos que almeja. Ou se será necessário (re)adequar-se para contemplar o envolvimento com a profissão de maneira mais satisfatória.

Entendemos que nos compete, como formadora de secretários, instigar profissionais (aqui entendidos estudantes e bacharéis) à reflexão e à discussão sobre pertencimento para que possam refletir e agir dentro e a partir da realidade profissional.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 PERTENCIMENTO: BREVE INCURSÃO CONCEITUAL

No senso comum, dizemos que o ser humano nasceu para viver em sociedade, porque não consegue viver sozinho. As pessoas precisam e se sentem bem ao dizer que fazem parte de algum grupo ou programa, ou ação; têm orgulho em pertencer àquele momento da história. Segundo Zanetti (2010), o fato de se pertencer a uma coletividade ser tão antiga e óbvia não se dá conta de sua importância. Segundo ele, o senso de pertencimento nos dá a sensação de participarmos de “alguma coisa maior do que nós mesmos”. Dá-nos força e incentivo para lutar por uma causa, que será comum também para aqueles que estão ao nosso lado no dia-a-dia.

Quando se refere à situação planetária e ao futuro do cosmos, D'Ambrósio (1997) evidencia que cada um de nós é o que é, dentro de determinado contexto. Como educador matemático brasileiro e internacional, um defensor de se promover uma cultura planetária, uma educação multicultural, uma educação para a paz, capaz de eliminar as diferenças, o autor assevera que é necessário entender o homem na sua integralidade porque é o homem integral “que procura entender a sua posição ao longo da história e procura adquirir conhecimento para sobreviver e transcender.” (p. 30).



Afirma, ainda, que estamos inseridos no cosmos e que “somos tudo isso ao mesmo tempo, uma realidade individual, uma realidade social, uma realidade planetária, uma realidade cósmica. Temos que entrar em harmonia com tudo isso. Temos que entrar em harmonia com a *gente mesmo*, em harmonia *com a sociedade*, com o planeta e com o cosmos.” (D’AMBRÓSIO, 1997, p. 33).

O autor trata de nossos relacionamentos com nossos semelhantes e com a própria natureza. Da interdependência entre o ambiente e o nosso ser, entre nosso pensamento, que incorporamos por meio da percepção captada pelos órgãos dos sentidos. Interdependência essa que por si só implica um imenso respeito que devemos ter diante das diferenças, da diversidade entre os seres, das diferenças cultural e social.

D’Ambrosio (1997, p. 30) enfatiza que buscamos no cosmos a nossa posição e que é “somente a partir da hora que eu reconheço que eu sou *eu* é que sou um indivíduo. Mas eu sou *nada* se não tiver o outro.” Um reconhecimento que buscamos quando pertencemos a um meio e nesse meio sentimo-nos integrados.

Para Abraham Maslow, psicólogo americano, o ser humano, como ser social, tem uma necessidade de pertencer a um grupo. Acreditava que muito do comportamento do ser humano pode ser explicado pelas suas necessidades e pelos seus desejos. Na pirâmide das necessidades que elaborou, a necessidade de pertencer ocupa o terceiro degrau. Conforme Zohar e Marshall (2004), ao se referirem à hierarquia das necessidades de Maslow, afirmam que, além da necessidade de sobrevivência a qualquer custo, seguida pela necessidade de segurança, são contempladas necessidades mais elevadas, como estabelecer vínculos sociais (sensação de pertencer), ter autoestima e auto atualização, que denominam de necessidade de crescimento espiritual e psicológico e de encontrar sentido na vida.

Os autores ainda lembram que desde que Maslow elaborou sua pirâmide, houve um constante progresso nos estudos de psicólogos, antropólogos e neurocientistas para entender melhor a natureza humana. Estudos revelaram que os seres humanos são primariamente criaturas que procuram significado e valor (autoatualização). “Precisamos da sensação de que estamos fazendo algo que vale a pena e do impulso de um propósito.” (ZOHAR, MARSHALL, 2004, p. 34). O ser humano precisa se sentir aceito, útil, valoroso. Em suma, fazendo parte de algo.

No Dicionário de Direitos Humanos, que poderá ser acessado pelo portal da Escola Superior do Ministério Público da União, Amaral (2006, p. s/n), escreve que a sensação de pertencimento “significa que precisamos nos sentir como pertencentes a tal lugar e ao mesmo tempo sentir que esse tal lugar nos pertence, e que assim acreditamos que podemos interferir e, mais do que tudo, que vale a pena interferir na rotina e nos rumos desse tal lugar.”

Ainda, nas palavras de Amaral (2006, p. s/n), pertencimento, ou o sentimento de pertencimento, “é a crença subjetiva numa origem comum que une distintos indivíduos. Os indivíduos pensam em si mesmos como membros de uma coletividade na qual símbolos expressam valores, medos e aspirações.”

Amaral (2006, p. s/n), baseado em Weber, diz que “a comunidade se autodefine e estabelece as suas fronteiras, bem como estabelece meios de diferenciação tanto interna como externa. Os costumes que essa comunidade é capaz de gerar podem garantir a sua sobrevivência e reprodução.” Complementa afirmando que é a comunidade que está voltada para a ação, partilhando valores, costumes, uma memória comum, criando uma “comunidade de sentido”,



independentemente de laços sanguíneos, na qual há um “sentimento de pertencimento”, que tem relação com a noção de participação.

Na medida em que o grupo se sente ator da ação em curso, o que for sendo construído de forma participativa desenvolverá a corresponsabilidade, pertencendo os resultados a todos desse grupo, pois conterà um pouco de cada um. A essência de um grupo “não é a semelhança ou a diferença entre seus membros, mas a sua interdependência”, destaca Lewin (1978, *apud* ALBERNAZ, 2011, p. 122). A autora salienta que quase toda a vida não agimos apenas como indivíduos, mas como membros de diferentes grupos sociais. Adverte que a relação do indivíduo com o seu grupo é o alicerce para o seu sentimento de segurança ou de insegurança.

Da mesma forma que é preciso nutrir o sentimento de pertencimento ao Cosmos para cada um atingir seu estado de paz interior, que por sua vez é essencial, nas palavras de D'Ambrosio (1997), para que se encontre uma paz social, é preciso se desenvolver o sentimento de pertencimento à profissão que se opta ter para se inserir e atuar no mundo do trabalho.

2.2 O SECRETARIADO COMO GRUPO PROFISSIONAL

As profissões organizam-se como grupos sociais e podem atuar no mercado de trabalho a partir de sua regulamentação profissional, do estabelecimento de um código de ética profissional, pela formação e pelo reconhecimento social. Santos (2011, p. 37) sustenta que Bourdieu entende “uma profissão como um grupo social dotado de recursos sociais específicos para delimitar seu campo no espaço social.”

Sobre essa delimitação, Santos (2011, p. 28), ao referenciar Abbott, destaca que “os grupos profissionais lutam por áreas específicas da divisão do trabalho.” O instrumento de organização dessa disputa no sistema profissional é o grau de abstração do conhecimento que a profissão controla. “Quanto mais abstrato o conhecimento, maior o poder da profissão” (p. 28).

O mesmo autor adverte que profissões que não conseguem tornar o seu corpo de conhecimento suficientemente abstrato tendem a desaparecer. Reside nesse sentido a necessidade de se estabelecer uma espécie de laço entre o grupo profissional e seus conhecimentos específicos, que Abbot *apud* Santos (2011) denomina de jurisdição. O autor também chama a atenção para a importância da educação (conhecimento) para autonomização dos grupos profissionais.

Para Weber (1999, *apud* SANTOS, 2011, p. 31), “a profissão seria o meio de o indivíduo capacitado se inserir no mercado para satisfazer suas necessidades materiais ou imateriais”, como por exemplo, posições sociais, honras, títulos, em outras palavras, poder social. O mesmo pensamento é endossado por Larson (1977, *apud* SANTOS, 2011, p. 32) que entende “a profissionalização como uma estratégia para conquistar poder, prestígio e renda na sociedade”.

Aliado a isso, há a competição no mercado de trabalho e o fato de que não haverá espaço para profissionais que apenas se contentam em cumprir suas horas, fazer o seu trabalho e ir para casa. Terão que assumir responsabilidades, trabalhar por metas com as especificações de desempenho.

Com o Secretariado isso não é diferente. Enquanto profissão regulamentada pela Lei 7.377 de 30 de setembro de 1985, adaptada à realidade da época pela Lei 9.261, de 10 de janeiro de 1996, muitos foram os impactos das mudanças organizacionais, administrativas e tecnológicas na profissão. E muito já foi feito por esta categoria profissional para transpor as barreiras, do



mesmo modo como muito ainda há de ser feito para eliminar as que persistem. Wamser (2000) lembra que os profissionais tiveram que rever e renovar o seu modo de executar as atribuições inerentes à profissão, reconstruindo-se a cada nova situação e a cada nova tecnologia que lhes era apresentada. Implicava leitura, atualização através de palestras, cursos, seminários e uma formação em nível técnico e superior, que os levasse a saber pensar e refazer a profissão. A incorporação de novas competências e habilidades permitiu-lhes ocupar mais espaço junto aos dirigentes e às equipes de trabalho. Tornaram-se profissionais capazes de intervir, identificar problemas e resolvê-los, propor soluções para os problemas que surgem no ambiente de trabalho, analisar dados e informações, trabalhar em equipe, principalmente nas forças-tarefas tão comuns na organização contemporânea.

Reich (1994), ao realizar estudos em torno do trabalho das nações, define o secretário executivo como executor de serviços simbólico-analíticos, classificando-o como “analista-simbólico”. Classifica-o como pertencente às “categorias tradicionais”, quais sejam: gerência, secretaria e vendas, pelo fato dessas se sobreporem a mais de uma das categorias funcionais por ele apresentadas (serviços rotineiros de produção, serviços pessoais e serviços simbólico-analíticos).

Na opinião de Reich (1994, p. 214), abstração, raciocínio sistêmico, experimentação e colaboração são as quatro aptidões básicas para um analista-simbólico estar capacitado a atuar em organizações na identificação e resolução de problemas e promoção da venda de soluções para tais problemas. Um analista-simbólico tem formação universitária, mas seu aprimoramento não termina com a formatura. Está continuamente se atualizando, enfrentando o desafio do aprender a aprender.

2.3 A EDUCAÇÃO COMO CAMINHO SEGURO

De acordo com Santos (2011, p. 38), Bourdieu defende que a educação assume uma importância capital na entrada para o campo profissional. Complementa afirmando que “a formação, além de capacitar tecnicamente o futuro profissional, realiza o papel de adequação do olhar, da visão de mundo do futuro profissional às expectativas do grupo profissional.”

Nesse artigo, adotamos formação como sinônimo de educação, pois os entendemos como “processo contínuo de construção de habilidades e competências capazes de possibilitar a um sujeito participar ativamente das mudanças sociais, econômicas e políticas, e não atuar como mero espectador relegado à condição de sujeito”. (WAMSER, 2000, p. 112)

Como diz Freire (1997, p. 28), “a educação tem caráter permanente. Não há seres educados e não educados. Estamos todos nos educando.” Afinal, o ser humano é um ser inacabado, está sempre em construção. Aliado a isso, o processo de evolução das inovações tecnológicas e da própria sociedade exige uma educação permanente de seus componentes. Conforme Knechtel (1995, *apud* WAMSER, 2000), a educação permanente é decorrência de uma necessidade de se construir continuamente novas atitudes e novos modos de pensar, ler e interpretar o mundo, que sofre mudanças contínuas, velozes e turbulentas.

O papel dos cursos de Secretariado Executivo é a formação de secretários executivos para atuarem em um mercado altamente competitivo e em constantes transformações. Segundo a Proposta das Diretrizes Curriculares para os Cursos de Secretariado Executivo, devem oferecer ao mercado de trabalho profissionais com competência para promover e participar da melhoria do



processo de gestão e desenvolvimento de organizações públicas e privadas, na busca do aumento de produtividade e competitividade.

É necessário levar os estudantes a aprender a aprender e desenvolver a responsabilidade pela construção do seu conhecimento. Para Moraes (1997), o processo de construção do conhecimento acontece através da aprendizagem, que não significa memorização pura e simples, mas significa dizer que, se o sujeito efetivamente aprendeu, será capaz de construir o conhecimento tempos depois. O sujeito constrói o conhecimento, fazendo uso do raciocínio, da percepção do mundo externo pelos sentidos e sensações, dos sentimentos, das emoções, da razão, da intuição. Constrói o conhecimento a partir de sua interação com a realidade.

Moraes (1997) é defensora de uma educação global que leve o estudante a trabalhar em harmonia e compreensão, a desenvolver padrões de comportamento como cooperação, criatividade, responsabilidade, respeito aos direitos humanos. Consciente de fraternidade humana e a percepção de que não estamos sós e de que não podemos crescer isolados. Podemos dizer que precisamos de um processo de educação que promova a expansão do capital espiritual com cujo potencial todo ser humano nasce, e que se reflete em valores, princípios e propósitos que compartilhamos.

Nas palavras de Zohar e Marshall (2004, p. 15), inteligência espiritual “é aquela por meio da qual acessamos nossos valores mais profundos, que nos faz usá-los nos processos mentais, nas decisões que tomamos e nas realizações que valem a pena.” Acrescentam que a inteligência espiritual é a inteligência moral, com a qual exercitamos a bondade, a verdade, a beleza e a compaixão.

Torna-se necessário, contudo, aprender a olhar sob uma perspectiva mais global, holística, integral, onde o “todo seria mais do que a soma das partes”, de acordo com Edgar Morin, lembrado por Moraes (1997, p. 72). E ao mesmo tempo “o todo está também em cada parte”, no que a autora destaca que “um indivíduo não está somente dentro da sociedade, mas a sociedade enquanto todo está também dentro do indivíduo (através de seus hábitos culturais, das influências em suas estruturas mentais etc)”.

Essa visão, para Moraes (1997, p. 73), “nos leva a compreender o mundo físico como uma rede de relações, de conexões, e não mais como uma entidade fragmentada, uma coleção de coisas separadas”. Isso vai exigir de cada um de nós um grande esforço, diariamente, para nos afastarmos sempre mais de uma visão de mundo cartesiana, mecânica, que nos separa de nossos relacionamentos, não reconhece a importância do contexto no qual estamos inseridos.

A consciência de pertencimento, ou o sentimento de pertencimento de um profissional, não é automático, e nem acontece imediatamente a partir do momento em que, por intermédio de seu processo de formação, tem a condição de entrar e se manter no grupo profissional. O comprometimento com o grupo profissional é uma estratégia para lutar por uma colocação no mercado de trabalho. Porém, não unicamente. O comprometimento também resulta na criação de um vínculo que permite contribuir com o grupo, sentir-se integrado e fazendo parte da construção da história desse grupo.



3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo pauta-se na abordagem qualitativa e a análise e discussão dos resultados foram alcançados por meio da análise de conteúdo e com base no referencial teórico apresentado.

A abordagem de cunho qualitativo, segundo Triviños (1987, apud OLIVEIRA, 2011), trabalha os dados buscando seu significado, tendo como base a percepção do fenômeno dentro do seu contexto. A pesquisa qualitativa tem o ambiente natural como fonte direta de dados e o pesquisador como seu principal instrumento. O uso dessa abordagem, para Gil (1999) propicia o aprofundamento da investigação das questões relacionadas ao fenômeno em estudo e das suas relações, mediante a máxima valorização do contato direto com a situação estudada.

No que tange aos objetivos, elegemos a pesquisa exploratória. Para Gil (1999) a pesquisa exploratória tem como objetivo principal desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. Apresenta menor rigidez no planejamento, por ser planejada com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato.

Quanto aos procedimentos técnicos, recorreremos à pesquisa bibliográfica e na etapa de investigação, os dados foram coletados por meio de observação participante, assistemática. A finalidade da pesquisa bibliográfica, segundo Lakatos (2003), é colocar o pesquisador em contato com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto. Assim, para a autora, a pesquisa bibliográfica, também denominada de fontes secundárias, abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, quais sejam: jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses.

A técnica de coleta de dados empregada - observação participante, assistemática -para Lakatos (2003, p. 194), “consiste na participação real do pesquisador com a comunidade ou grupo. Ele se incorpora ao grupo, confunde-se com ele.” Afirma que a técnica de observação assistemática (ou não estruturada), também denominada de espontânea, informal, simples, livre, ocasional, consiste em recolher perguntas e registrar os fatos da realidade sem que o pesquisador utilize meios técnicos especiais ou precise fazer perguntas diretas.

Para este estudo sobre o sentimento de pertencimento à profissão de secretário, o registro de dados ocorreu durante as aulas da disciplina de Tempo, Organização, Planejamento, que ministramos para duas turmas de pós-graduação em Assessoria Executiva Empresarial, na Universidade Regional Blumenau. Na primeira turma, as aulas aconteceram nos dias 31 de janeiro, 7 e 21 de fevereiro de 2015; e na segunda turma, nos dias 2, 9 e 16 de abril de 2016. Também anotamos observações feitas no transcorrer de 7 (sete) eventos do Grupo de Intercâmbio de Experiências de Profissionais do Secretariado, organizado e mantido por uma Associação sem fins lucrativos, em Blumenau (SC), que aconteceram entre março de 2014 e abril de 2016, dos quais participamos integrando a equipe de coordenação. Anotações também foram realizadas sobre situações que nos chamavam atenção em discussões de grupos nas redes sociais.



4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Diante do referencial teórico apresentado e dos dados coletados por meio da observação participante assistemática, apresentamos a discussão e análise dos resultados sobre o sentimento de pertencimento à profissão de secretário por parte de seu grupo profissional.

O profissional de Secretariado integra a equipe de profissionais, como assessor direto de executivos, em organizações que estão tendo que tomar decisões estratégicas levando em consideração demandas e exigências advindas dos desafios de uma gestão sustentável e de um cenário atual do Brasil, que é um cenário nervoso, inseguro, agitado, incerto, devido às indefinições políticas e econômicas.

O profissional de secretariado, no desempenho de suas funções, tem responsabilidade com as gerações futuras e com a garantia de sua empregabilidade. Por quê? Primeiro, como ser humano que pertence a esse Todo Cósmico, como muito bem nos lembra D'Ambrósio (1997). Segundo, como profissional que fez o juramento de exercer a profissão dentro dos princípios da ética, da integridade, da honestidade, e da lealdade; respeitar a Constituição Federal, o Código de Ética Profissional e as normas institucionais; buscar o aperfeiçoamento contínuo e contribuir, com o trabalho, para uma sociedade mais justa e mais humana.

Se fôssemos considerar unicamente a mensagem advinda desse juramento transferida literalmente para o fazer e o agir no cotidiano do Secretariado, teríamos automaticamente garantido o sentimento de pertencimento da categoria. No entanto, o sentimento de pertencimento decorre do estado emocional, cultural e social do indivíduo em determinado contexto. (FARINA, TRARBACH, 2009). Decorre da conscientização e clareza por parte do profissional de Secretariado de que ele integra um grupo profissional que é regido por uma legislação, um código de ética e um escopo de atividades e atribuições que lhe são pertinentes.

Comunica o seu sentimento de pertencimento, ou não, por intermédio da postura profissional e pessoal que decide adotar. Para Mussak (2003, p. 171), “postura é a maneira como nos posicionamos perante o mundo, e isso vale tanto para atitudes corporais como mentais.” Tem a ver com o fato de assumir uma posição no local em que se está. Postura é uma forma de comunicação por intermédio do qual o profissional diz se está ou não comprometido com os preceitos da profissão, e como quer ser visto e reconhecido no mercado de trabalho.

Essa postura de pertencimento é percebida, por exemplo, quando o profissional é capaz de visualizar a trajetória que a profissão percorreu da época áurea da máquina de escrever até hoje, reino da Internet e do mundo virtual. Muitas foram as mudanças que ocorreram na função de secretário até chegar a ser uma profissão reconhecida por lei. E inúmeras foram as conquistas alcançadas.

Após a regulamentação da profissão, a publicação do código de ética profissional, a exigência de registro profissional e a formação em nível superior, foram conquistas significativas, que levaram a tantas outras. A exigência de formação (bacharelado), por exemplo, desencadeou a abertura de cursos superiores de Secretariado em âmbito de Brasil, que por consequência provocou a necessidade de se capacitar professores de Secretariado. Programas de extensão universitária na área foram contemplados; a pesquisa científica em Secretariado foi ganhando corpo com o surgimento de revistas científicas; a constituição da Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado – ABPSEC, que responde de forma institucionalizada pela difusão da



produção científica da área, bem como promove o intercâmbio e a cooperação entre professores e pesquisadores em Secretariado. Os eventos de Secretariado também se expandiram em todas as regiões do Brasil.

Em 2004, o Ministério da Educação (MEC), por intermédio da Secretaria de Educação Superior (SESu), aprovou e divulgou as Diretrizes Curriculares para os Cursos de Secretariado Executivo. O documento relaciona as competências e habilidades que as Instituições de Ensino Superior devem privilegiar na formação de bacharéis em Secretariado Executivo. Em 2006 iniciou-se o processo de avaliação da aprendizagem dos estudantes pelo Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes – ENADE.

Concomitantemente, houve a abertura de cursos de pós-graduação *lato sensu*, que compreendem programas de especialização, bem como uma gama considerada de cursos de aperfeiçoamento profissional por diversas entidades e instituições.

São conquistas que resultaram do empenho, do envolvimento, do comprometimento de um grupo profissional pautado em um profundo senso de pertencimento ao Secretariado. São 30 anos de regulamentação que merecem ser comemorados pela categoria, porque acreditamos que cada um pertencente ao grupo profissional deu sua contribuição, do seu jeito, a partir de seu espaço e das condições que tinha.

Por outro lado, também, há sinais que merecem uma atenção mais dirigida porque podem, num futuro próximo, fragilizar o Secretariado como profissão. Esses sinais tornaram-se recorrentes, nos últimos dois anos, em conversas com estudantes e bacharéis como mencionado no capítulo destinado aos procedimentos metodológicos, e que foram registrados assistematicamente. Isso sem considerar os comentários que permeiam determinados grupos nas redes sociais. Pontuamos esses sinais, que denominamos de sinais de ausência de pertencimento, nos parágrafos seguintes.

Apesar dos 30 anos de regulamentação, a sociedade ainda reluta em reconhecer o Secretariado como profissão. Verdade é que considerável proporção de bacharéis não consegue atribuir valor ao título, que é obtido por intermédio da formação. A formação, na interpretação de Parson *apud* Santos (2011), é a integração do profissional ao corpo social para o desempenho de sua função.

Ao citar estudos de William J. Goode, Santos (2011, p. 27-28) escreve que “a sociedade mantém o controle sobre os profissionais, que desempenham funções específicas no corpo social, e os grupos profissionais protegem os profissionais de serem constrangidos pela sociedade como um todo”. Com base na concepção weberiana de abordar as profissões no campo da Sociologia, Santos (2011, p. 31) destaca que as “profissões se estabelecem como unidade integradora e excludente ao mesmo tempo, cumprindo a dupla função de fechar os grupos profissionais em si e estabelecer a competição com os outros grupos profissionais”.

No subconsciente organizacional ainda persiste o entendimento do Secretariado tratar-se de uma “ocupação”. De acordo com Parsons (1939, *apud* SANTOS, 2011, p. 11), “toda profissão é ocupação, mas nem toda ocupação é profissão”, porque entende que uma profissão teria a preocupação de devolver à sociedade os conhecimentos desenvolvidos.

A regulamentação e a formação não estão conseguindo dar força e sustentação à carreira em Secretariado. É recorrente nos depararmos com profissionais graduados traçando suas carreiras, a partir da sua “ocupação” nas empresas, desatrelando-as da profissão.



O registro profissional ainda é exigência feita por poucas empresas. A maioria ignora a legislação; faz isso com a conivência do bacharel em Secretariado, que se omite em requerer o registro profissional. A formação profissional, para Merton (*apud* SANTOS, 2011), permite a socialização dos futuros profissionais nos valores de serviço à sociedade. O sociólogo afirma que o diploma na mão é a forma de um profissional se distinguir do não profissional. Ou seja, daquele que não fez o percurso da formação.

Iniciativas isoladas conseguem manter o Secretariado vivo e presente no mundo corporativo. Entidades de liderança sindical, universidades, professores, estudantes, profissionais graduados, pesquisadores, cada um faz sua parte, porém com dificuldade de juntos encontrarem o eixo norteador, o que poderá levar à perda de consistência ao se tratar do pertencimento à profissão.

Os jovens bacharéis em Secretariado “gritam” e “brigam” pela sua inserção no mercado de trabalho. Contudo, não “gritam” e nem “brigam” pelo Secretariado enquanto profissão constituída que é. Fazendo analogia com as responsabilidades que temos diante da sustentabilidade de nosso planeta, da mesma forma que nos omitimos com relação às mudanças climáticas, como algo distante de nossa realidade, algo inatingível, a geração jovem do Secretariado omite-se das responsabilidades de se comprometer com a profissão. Tem dificuldades de se perceber no contexto do mercado de trabalho como profissional do Secretariado e delega a responsabilidade para lideranças sindicais, professores, pesquisadores.

Por sua vez, as Instituições de Ensino Superior não têm conseguido se comprometer institucionalmente com a profissão de Secretário. O que se tem visto são resultados positivos alcançados pelo mérito de poucos docentes fortemente comprometidos e com um alto grau de senso de pertencimento. Na direção contrária, acompanhamos professores de Secretariado optando por outras graduações porque pretendem migrar para outra área por terem desistido do Secretariado. Cabe, no entanto, perguntar: com que senso de pertencimento ministram suas aulas no Secretariado? Aliado a isso, assistimos a um esvaziamento dos cursos de Secretariado em âmbito de Brasil.

Em suma, são indícios de que o Secretariado carece de atenção por parte de seu grupo profissional, em uma época em que se vive virtualmente conectado e plugado com todas as partes do mundo, recebendo centenas de “curtidas” por socializar sentimentos e emoções. Por outro lado, perde-se a verdadeira noção de “pertencer”, de se sentir integrante, de se envolver, de se comprometer, tanto com o meio onde se vive, como com a profissão que se exerce.

A ausência de pertencimento gera a onda do descartável, do desapego: nos relacionamentos, nos empregos, com as pessoas, com o conhecimento construído, com a história de vida vivida. As inovações tecnológicas de comunicação e informação, tão presentes em nosso cotidiano profissional e pessoal, deram-nos tanta ilusão de autossuficiência que nos fizeram esquecer de que somos parte de algo maior. Hoje, evitamos o envolvimento, privilegiamos o distanciamento. Evitamos o contato face a face e servir o outro. Contudo, queremos estar em todos os lugares, virtualmente.

Nessa direção, acreditamos que a educação é e será o caminho para se (re)construir uma consciência coletiva na criação do sentimento de pertencimento ao Secretariado. Nada se constrói, ou se reconstrói sem educação. Só avançaremos no Secretariado, e com o Secretariado, pelo viés da educação. A educação é a chave para abrir caminho para a excelência pessoal, social



e profissional, e nos permite buscar sermos melhor hoje do que ontem. Para saber, para fazer, para ser ou para conviver, todos os dias misturamos a vida com a educação.

Defendemos aqui um processo de educação que proporcione uma leitura de mundo, o desenvolvimento da capacidade da pessoa de se engajar em projetos e ações, consciente de sua responsabilidade social e ética; consciente da necessidade de aprender a aprender e saber pensar, para poder agir e ajudar a transformar o contexto no qual está inserida. (WAMSER, 2000). Defendemos uma educação que dê conta de (re)construir uma consciência ampliada desse pertencimento tanto ao Todo Cósmico como ao Secretariado.

Fato é que a educação formal ainda está apoiada numa visão tradicionalista que reforça a fragmentação do conhecimento, continua centrada no professor e na transmissão do conteúdo. Wamser (2000) ressalta que os conteúdos trabalhados em sala de aula raramente são extraídos do cotidiano dos estudantes, de seus problemas práticos. São, algumas vezes, tão distantes que os estudantes questionam o porquê deste ou daquele assunto.

Alguns professores, infelizmente, estão voltados unicamente para sua disciplina. São raros os que têm visão geral das disciplinas que compõem a estrutura curricular do curso de Secretariado. Assumem as aulas, mas não se comprometem com o curso. Não têm uma participação efetiva na construção do conhecimento e desenvolvimento de competências e habilidades dos estudantes. Sabem pouco de seu cotidiano.

Por outro lado, há também professores empenhados em enfocar conteúdos cada vez mais próximos da realidade dos estudantes, usando a pesquisa como atitude cotidiana, evitando o mero repasse copiado de informações. Desafiam os estudantes através de reflexões, enquetes, situações-problemas e seminários, a não se contentarem em reproduzir determinado conhecimento acumulado, mas sim reelaborá-lo depois de confrontá-lo com suas próprias experiências. Enfim, propiciam condições para o estudante ler, questionar, investigar, refletir, analisar e emitir seu ponto de vista. (WAMSER, 2000)

De forma mais objetiva, no sentido de desenvolver maior sentimento de pertencimento, a educação pode colaborar ajudando o profissional a, primeiro, compreender a si mesmo (autoconhecimento), para saber quem é, qual o seu mais alto potencial, quais os seus talentos, as suas qualidades e os defeitos que possui (MORAES, 1997). Segundo, pode ajudá-lo a desenvolver uma autoconsciência crescente do que é importante na vida e na profissão, de que a sua responsabilidade é bem mais ampla do que ter o Secretariado apenas enquanto profissão. A contribuição deve ser no sentido de possibilitar a compreensão das dimensões que a profissão abarca, no que ela se constitui para a sociedade enquanto profissão, e no que ele representa para a sociedade como pertencente ao grupo profissional. Zohar e Marshall (2004) enfatizam que o ser humano tem a obrigação de assumir alguma responsabilidade pela sociedade. Parafraseando, podemos dizer que um profissional tem a obrigação de assumir alguma responsabilidade pela profissão que decidiu ter.

E terceiro, a educação pode ajudar a construir uma postura profissional pautada em princípios e valores éticos, traduzidos em credibilidade, envolvimento, comprometimento e respeito com a coletividade em forma de liderança. Cabe ressaltar que o Secretariado merece contar com o surgimento de lideranças com credibilidade e capacidade para aglutinar, mobilizar e impulsionar a geração atual e as gerações futuras em um direcionamento comum de



pertencimento. Lideranças capacitadas e qualificadas: técnica, metodológica e moralmente. Deverão ser pessoas íntegras, com sabedoria para servir a algo maior do que a si próprias.

A geração que esteve à disposição para servir e se dedicou às causas do Secretariado até hoje, sempre o fez com uma profunda sensação de que não podia deixar de fazer o que tinha de fazer. Foi determinada e persistente diante das adversidades. Agora, chegou a vez da geração jovem de continuar a tarefa, porque um profissional se ausenta de seu grupo ao se omitir na disponibilidade de liderar.

O momento é oportuno para isso. A profissão tem plenas condições de sair fortalecida na medida em que o sentimento de humildade for o elemento balizador entre as gerações do grupo profissional. A humildade, segundo Zohar e Marshall (2004, p. 145), “abre a possibilidade de aprender com os outros e com a própria experiência”, além de ajudar na percepção de se ver como parte da humanidade, do universo.

O fortalecimento do Secretariado como profissão acontecerá com o comprometimento de todas as partes, e à medida que aumentar o grau de pertencimento de cada uma delas. A tarefa não poderá ficar para o outro. É de todos que pertencem ao grupo profissional.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo teve o objetivo de identificar circunstâncias em que o profissional de secretariado demonstra – ou não – o pertencimento à profissão.

O estudo aqui apresentado foi amparado em pesquisa bibliográfica pela leitura de teóricos e estudiosos que tratam do objeto de análise. Indiferente do grupo profissional, o sentimento de pertencimento deve levar um profissional a uma consciência de maior significado, a uma visão animadora ou inspiradora, a um profundo senso de propósito como ser humano e profissional.

Na discussão e análise dos dados, abordamos conquistas do secretariado enquanto profissão regulamentada, resultado do senso de pertencimento do grupo profissional. Permitimo-nos, também, tecer comentários a respeito de alguns indícios que merecem nossa inquietação por sinalizarem uma ausência de pertencimento por parte de integrantes do grupo profissional. Um secretário não pode mensurar o pertencimento à profissão unicamente pelo valor de seu contracheque no final de cada mês. Mas, deve mensurá-lo pelo nível de sentimentos de realização, gratidão, respeito, de bem estar, da melhoria de seu entorno, do contexto no qual está inserido, em ganho de qualidade de vida.

Indicamos, como caminho, para o desenvolvimento de um maior sentimento de pertencimento, um processo de educação que privilegie também a educação espiritual. Defendemos que é pelo viés da educação que se conseguirá neutralizar os indícios de ausência de pertencimento e coibir que outros surjam oportunamente.

Agora, de forma resumida, podemos dizer que demonstrar sentimento de pertencimento à profissão significa:

- comprometimento e orgulho de exercê-la.
- mostrar, com exemplos, que vale a pena optar pelo Secretariado.
- valorizar a história de vida e levá-la em consideração na construção da carreira.



- ser gestor do próprio conhecimento e construir um plano de carreira audacioso que contemple o desenvolvimento pessoal e profissional.
- engajar-se em grupos de estudo, de pesquisa e de intercâmbio de experiências para aprender novas metodologias, compartilhar experiências e conhecimentos.
- criar, ampliar e aprimorar as condições de assessoramento por intermédio da formação continuada para manter a empregabilidade, agregar valor e responsabilidades ao cargo.
- construir uma imagem de credibilidade pela convivência harmoniosa com as pessoas nos diversos ambientes.
- incentivar jovens a optarem pela profissão, enfatizando, entretanto, o quão importante é investir na formação acadêmica e profissional para atuar na área.
- posicionar-se (jamais omitir-se) em discussões que porventura estejam se referindo à profissão como uma atividade de menor importância, depreciando sua imagem. Aproveitar a oportunidade para esclarecer o que é ser profissional do secretariado na atualidade.
- evitar entrar na falácia de outrem para denegrir a profissão e o grupo profissional diante da sociedade, tanto presencialmente como nas redes sociais.
- tratar as pessoas com dignidade e respeito, independentemente da posição destas na escala hierárquica.
- tornar-se um “líder a serviço”, ou seja, um líder disposto “a servir à comunidade, ao planeta, à humanidade, aos futuros, à própria vida”. (ZOHAR, MARSHALL, 2004, p. 37). Um líder que, ao lado das lideranças corporativas, possa atuar por intermédio de suas ideias e ações para contribuir na transformação do mundo dos negócios em um sistema mais humano e plenamente sustentável.

Certamente, essa postura de pertencimento irá, também, exigir das Instituições de Ensino Superior um sentimento de comprometimento com a formação de secretários competentes pessoal e profissionalmente e capazes de viver e conviver com mudanças organizacionais, administrativas, tecnológicas e ambientais, e que, acima de tudo, se compreendam e sejam acessíveis, também, à compreensão das pessoas e das coisas. (WAMSER, 2000).

Para finalizar, acreditamos que este estudo resulte no desencadeamento de discussões profícuas e enriquecedoras por parte do grupo profissional a respeito do sentimento de pertencimento ao Secretariado.

REFERÊNCIAS

- ALBERNAZ, C. B. L. **O secretário executivo como *gatekeeper* da informação**. 2011. Tese de doutorado, Universidade de Brasília, Brasília, DF, Brasil. Disponível em: http://repositorio.unb.br/handle/10482/10089?mode=full&submit_simple=Mostrar+item+em+formato+completo. Acesso em: 20 jan. 2015.
- AMARAL, A. L. **Pertencimento**. Disponível em: <http://escola.mpu.mp.br/dicionario/tiki-index.php?page=Pertencimento>. Dicionário dos Direitos Humanos. Acesso em: 5 mai. 2016.
- D'AMBRÓSIO, U. **A era da consciência**. São Paulo: Editora Fundação Peirópolis, 1997.
- D'ELIA, M.E. **Profissionalismo**: não dá para não ter. São Paulo: Editora Gente, 1997.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



- FARINA, B.C.; TRARBACH, D.M. **Inclusão e a formação de lugares: do pertencimento à estigmatização**. (2009) Disponível em: [http://www.agb.org.br/XENPEG/artigos/GT/GT3/c3%20\(40\).pdf](http://www.agb.org.br/XENPEG/artigos/GT/GT3/c3%20(40).pdf) Acesso em: 15 mai. 2016.
- FREIRE, P. **Educação e mudança**. 21.ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1997.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- LAKATOS, E. **Fundamentos da metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- MORAES, M. C. **O paradigma educacional emergente**. Campinas, SP: Papirus, 1997.
- MUSSAK, E. **Metacompetência: uma nova visão do trabalho e da realização pessoal**. São Paulo: Editora Gente, 2003.
- OLIVEIRA, M. F. **Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em Administração**. Catalão: UFG, 2011.
- REICH, Robert B. **O trabalho das nações: preparando-nos para o capitalismo do século 21**. (tradução de Claudiney Fullmann). São Paulo: Educator, 1994.
- SANTOS, A. F. P. R. Principais abordagens sociológicas para análise das profissões. **BIB**, São Paulo, no. 71, 1º semestre de 2011, p. 25-43.
- WAMSER, E. **A secretária que faz**. Blumenau: Nova Letra, 2010.
- WAMSER, E. **O impacto das mudanças organizacionais na profissão de secretário e a contribuição do estágio supervisionado em sua formação**. 208f. 2000. Dissertação (Mestrado em Educação), Universidade Regional de Blumenau, Santa Catarina, 2000. Disponível em: <http://www.abpsec.com.br/abpsec/index.php/a-pesquisa/repository/Dissertação/O-IMPACTO-DAS-MUDANÇAS-ORGANIZACIONAIS-NA-PROFISSÃO-DE-SECRETÁRIO-E-A-CONTRIBUIÇÃO-DO-ESTÁGIO-SUPERVISIONADO-EM-SUA-FORMAÇÃO/>. Acesso em: 15 mai. 2016.
- ZANETTI, E. **Senso de Pertencimento**. Disponível em: <http://www.eloizanetti.com.br/blog/2010/09/senso-de-pertencimento/>. Acesso em: 8 mai. 2016.
- ZOHAR, D.; MARSHALL, I. **Capital espiritual: usando as inteligências racional, emocional e espiritual para realizar transformações pessoais e profissionais**. Rio de Janeiro: BestSeller, 2006.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



PERSPECTIVAS DE ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO-EXECUTIVO NA GESTÃO DA INTERNACIONALIZAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR

Fernanda Geremias Leal

ESAG/UDESC, fernanda.leal@ufsc.br

Mário César Barreto Moraes

ESAG/UDESC, mcbmstrategos@gmail.com

RESUMO: A condição histórica do Brasil o situa em um campo de desafios epistêmicos e de identidade acadêmica, que suscitam dificuldades de deliberação, de decisão e de autonomia na internacionalização da Educação Superior. Diante da necessidade de mudanças operacionais, estruturais e pragmáticas das IFES para lidar com esse processo, e da quantidade significativa de secretários-executivos que atuam nos setores de Relações Internacionais dessas instituições, o propósito deste estudo é investigar se a formação destes profissionais se evidencia como contributiva à gestão da internacionalização nas IFES. Para tanto, realizou-se uma pesquisa bibliográfica e documental, cuja primeira etapa consistiu no levantamento das competências necessárias à gestão da internacionalização, enquanto a segunda se pautou pela identificação das competências do secretário-executivo, sobretudo no contexto em análise. Elaborou-se um quadro conceitual comparativo dessas duas dimensões, que permitiu identificar a existência de relação teórica entre ambas. Inferiu-se, portanto, que a formação do secretário-executivo e sua teórica migração de um campo operacional e mecanicista para um campo estratégico evidencia um quadro que possibilita sua contribuição para a gestão da integração das dimensões internacional, intercultural e global aos propósitos, às funções e à entrega da Educação Superior.

PALAVRAS-CHAVE: Secretariado Executivo. Educação Superior. Gestão Universitária. Internacionalização.

1 INTRODUÇÃO

A internacionalização da Educação Superior – processo de integração das dimensões internacional, intercultural e global aos propósitos, às funções primárias (ensino, pesquisa, extensão) e à entrega da educação superior nos níveis institucional e nacional (KNIGHT, 2004) – tem adquirido crescente espaço nas estruturas universitárias e nos planejamentos estratégicos institucionais e governamentais (LAUS, 2012).

A inclusão e o posicionamento da Cooperação Internacional na Conferência Mundial sobre Educação Superior, realizada em 1998 pela UNESCO, demonstra que a abrangência, a escala e o valor do conceito de internacionalização foram ampliados. A realização de programas governamentais abrangentes de mobilidade internacional (como o Ciência sem Fronteiras) e de internacionalização em casa (como o Idiomas sem Fronteiras); a promoção de eventos internacionais sobre Educação Internacional (como o *Faubai 2016 Conference: Social responsibility and of Higher Education*); bem como a constatação de que todas as universidades públicas federais brasileiras vinculadas à Associação Brasileira de Educação Internacional (FAUBAI) dispõem de setor responsável pelas atividades de natureza internacional em suas



estruturas (LEAL; CÉSPEDES; STALLIVIERI, 2016) sugerem que o Brasil – tanto no nível institucional quanto no governamental – tem buscado inserção nesse meio.

A internacionalização se refere a um processo multifacetado, impulsionado por uma diversidade de motivações (educativas, culturais, econômicas) e de caráter altamente circunstancial, cujos estágios de manifestação diferenciam-se significativamente entre as realidades onde ocorre (KNIGHT, 2004. 2008. 2012). Diante de tal complexidade, intensificada pela influência que as políticas neoliberais e a globalização têm exercido no campo da Educação Superior, esse processo passou a exigir mudanças operacionais, estruturais e pragmáticas por parte das Instituições de Ensino Superior (IES) envolvidas.

Uma preocupação emergente é que, sendo a internacionalização um processo majoritariamente controlado pelo Norte, o Sul – aqui desvinculado de seu caráter geográfico e compreendido como um campo de desafios epistêmicos, que procura reparar os danos e os impactos historicamente causados pelo capitalismo em sua relação colonial com o mundo (SANTOS; MENESES, 2013) – tende a se inserir passivamente nesse meio, em obediência a uma lógica predominantemente reativa (UNESCO, 2003; SILVA, 2007; KNIGHT, 2008; SANTOS, 2010; LIMA; CONTEL, 2011).

A condição histórica do Brasil o situa nesse campo de desafios e intensifica suas dificuldades de deliberação, de decisão e de autonomia no contexto da internacionalização. Nesse sentido, em convergência à necessidade de estudos que contribuam para a descontinuidade dos processos de marginalização que ocorrem no âmbito da Educação Superior (UNESCO, 2003), é relevante compreender como as universidades brasileiras têm se preparado, em termos de competências, para lidar com a gestão da integração das dimensões internacional, intercultural e global aos seus propósitos, às suas funções e à sua entrega.

Neste artigo, são analisadas especificamente as competências do secretário-executivo em relação às demandas de gestão da internacionalização das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), considerando-se a quantidade significativa de profissionais dessa área que atua nessas instituições (LEAL, 2014), muitas vezes exercendo suas funções nos setores de Relações Internacionais (BONZANINI, 2010, LEAL, 2014, LEAL; SILVA; DALMAU, 2014), onde a gestão da Cooperação Internacional no nível macro da instituição ocorre. Pressupõe-se que entre as motivações para sua atuação nesse ambiente esteja sua afinidade com questões de natureza internacional e a abrangência de idiomas estrangeiros na sua formação curricular. No caso específico das IFES, outro fator de alocação do secretário-executivo nos setores de Relações Internacionais pode estar relacionado ao fato de a carreira dos servidores Técnico-administrativos em Educação (TAEs) não ter incorporado, ainda, o cargo de internacionalista¹.

Diante dessa conjuntura, o propósito deste estudo é **investigar se a formação do secretário-executivo cria contexto para que ele possa contribuir com a gestão da internacionalização das IFES**. A proposta é identificar se, ao menos na teoria, o profissional de Secretariado Executivo tem potencial para ocupar um espaço significativo na gestão da integração das dimensões internacional, intercultural e global aos propósitos, às funções e à entrega da Educação Superior. Almeja-se, com este estudo, colaborar para a discussão sobre as possibilidades de atuação desse profissional e, simultaneamente, trazer uma reflexão acerca das

¹ Profissional graduado em Relações Internacionais.



competências requeridas à gestão de uma internacionalização autônoma e deliberativa, voltada para fins educativos e relacionada a interesses de desenvolvimento do país.

Para tanto, será apresentado um estudo bibliográfico e documental, cuja primeira etapa consistirá no levantamento das competências identificadas na literatura como necessárias à gestão da internacionalização da Educação Superior. A segunda etapa se reportará à identificação, também bibliográfica e documental, das competências do secretário-executivo, sobretudo no contexto das IFES. Por fim, será construído um quadro conceitual comparativo entre essas duas dimensões, que possibilite verificar se existe relação teórica entre ambas, bem como apresentar proposições relativas ao tema.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 INTERNACIONALIZAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR: OPORTUNIDADES E DESAFIOS

Aquilo que se entende por trocas científicas e culturais no âmbito da Educação Superior não se trata de fenômeno contemporâneo: uma breve retrospectiva histórica demonstra que uma dimensão internacional se fez presente nas universidades desde sua origem, tanto por conta da atuação de professores provenientes de diferentes partes do mundo, recrutados para dar início às primeiras atividades de ensino e pesquisa, quanto pela influência dos padrões internacionais de difusão do conhecimento (MIURA, 2009). Foi somente no fim da década de 1970, entretanto, que o termo “internacionalização” emergiu nesse contexto e no início da década de 1980 que ganhou popularidade (KNIGHT, 2004. 2008. 2012, LAUS, 2012).

Knight (2004) oferece uma definição abrangente para internacionalização, com “generalidade suficiente por ser aplicável a diferentes países, culturas e sistemas educacionais” (KNIGHT, 2004, p. 11, tradução livre), ao considerá-la como o processo de integração das dimensões internacional, intercultural e global aos propósitos, às funções primárias e à entrega da Educação Superior nos níveis institucional e nacional. A internacionalização precisa ser compreendida nesses dois níveis, pois enquanto o setor nacional influencia substancialmente a dimensão internacional da Educação Superior, por meio de financiamento, políticas, programas e marcos regulatórios, é no nível institucional que o processo geralmente ocorre. Nessa particular percepção, a internacionalização constitui um meio para um fim e não um fim em si mesmo (UNESCO, 2003, SEBASTIÁN, 2004, LIMA; CONTEL, 2011, LAUS, 2012, KNIGHT, 2012). Nesses termos, uma perspectiva acadêmica pressupõe que no âmbito institucional seu objetivo seja constituir um meio para

melhorar a qualidade, a pertinência e a relevância do ensino, da pesquisa e da extensão; articular a instituição no contexto mundial da Educação Superior; abrir novos espaços para a projeção internacional e a vinculação com redes acadêmicas internacionais; consolidar valores como a cooperação e a solidariedade na cultura institucional e ampliar as oportunidades de emprego aos egressos (SEBASTIÁN, 2004, p. 17, tradução livre).

Segundo esse entendimento, a internacionalização contribui para o fortalecimento e para o alcance dos objetivos acadêmicos da instituição, por meio da melhoria da sua qualidade, de sua



pertinência e das suas competências. Segundo Schwartzman (2003), os padrões, as metodologias, as práticas de ensino e as experiências que podem aperfeiçoar a Educação Superior local são oportunidades viabilizadas pela internacionalização, no sentido de usar experiência internacional para desenvolver capacidades internas. Os aspectos mencionados por Childress (2009) também podem ser considerados oportunidades proporcionadas por esse processo: preparar estudantes para as carreiras nacional e internacional; proporcioná-los uma visão de mundo diversificada; fazê-los compreender a dimensão internacional de seus campos de estudo e levá-los a desenvolver pensamento crítico e competências globais, como capacidade de comunicação intercultural.

Entretanto, ainda que as oportunidades inerentes à internacionalização sejam múltiplas, suas ameaças e suas consequências negativas devem ser consideradas. Trata-se de um processo com diferentes significados para diferentes participantes, usado em uma variedade de formas, com distintas motivações (KNIGHT, 2004. 2008. 2012). Novos atores, novas *racionales*, novos programas, novas regulamentações e novos desafios emergiram e o revestiram de complexidade.

A ascensão das “indústrias de certificação” resultante da busca pela qualificação internacional; a emissão de títulos fraudulentos; a dependência de alguns países em relação à taxas de estudantes estrangeiros (frequentemente superiores às pagas por estudantes nacionais) e a “evasão de cérebros”, decorrente da mobilidade acadêmica internacional, são exemplos de efeitos adversos ao processo de internacionalização (KNIGHT, 2004. 2008. 2012, ALTBACH, 2012), os quais, em vez de elevar, ameaçam a qualidade da Educação Superior. Este último fenômeno, particularmente, tende a intensificar a marginalização dos países em desenvolvimento e ampliar ainda mais o hiato Norte-Sul, uma vez que os sistemas de educação destes últimos não estão bem preparados para capitalizar sobre a criação e o uso do conhecimento (UNESCO, 2003). Segundo a UNESCO (2016, p. 66),

a maioria da força de trabalho mundial destina-se a estar localizada nos países do Sul. Estima-se que, até 2030, a Índia, de maneira isolada, fornecerá 25% da força de trabalho mundial, o “viveiro mundial de talentos”. Tais padrões de circulação de cérebros suscitam preocupações sobre o financiamento público da educação e o desenvolvimento de habilidades, uma vez que uma proporção significativa dessa força de trabalho emigra para viver e trabalhar no exterior.

É pertinente relatar a inserção nesse meio de alguns atores privados, por vezes pouco respeitáveis, que têm como único objetivo o lucro: se um diploma obtido além das fronteiras é cada vez mais valorizado, não é surpreendente que empreendimentos comerciais encontrem oportunidades na Educação Superior Internacional, uma “indústria” de bilhões de dólares em todo mundo (ALTBACH, 2012). Uma forte pauta de discussão nessa conjuntura é a inclusão da Educação Superior no Acordo Geral sobre Comércio e Serviços da OMC, que, associada ao apoio inadequado do setor público à Educação Superior, tem contribuído para o estabelecimento de um ambiente internacional muito mais competitivo e voltado para o mercado, levando muitas IES a comportarem-se como multinacionais (UNESCO, 2003).

Observa-se, portanto, que alguns dos interesses emergentes parecem se contextualizar segundo uma perspectiva neoliberal, exclusivamente amparada no instrumentalismo econômico, em vez de associarem-se a uma perspectiva de real aprimoramento da qualidade, da pertinência e



da relevância da Educação Superior (RIZVI, 2007, LIMA, CONTEL, 2011, LEAL; MORAES, 2016). Como consequência da alienação em relação às dinâmicas complexas e às consequências desiguais que se estabelecem nesse campo, uma internacionalização cooperativa tem estado cada vez mais distante da agenda dos países que a protagonizam, os quais, cada vez mais frequentemente, se orientam por motivações mercantis, em direção ao capitalismo acadêmico (GUADILLA, 2005, LIMA; CONTEL, 2011, ALTBACH, 2012).

Torna-se necessário reconhecer que os obstáculos relativos à internacionalização se intensificam nos países do Sul, cuja participação nesse processo tende a obedecer a uma lógica antes reativa do que deliberativa. Segundo Lima e Contel (2011), duas grandes limitações das nações semiperiféricas e periféricas as deixam em uma posição subordinada e agravam seu processo histórico de exclusão: a insuficiente cobertura educacional e a reduzida qualidade do ensino e da pesquisa. Relativamente aos aspectos organizacionais das IES dessas nações, pode-se mencionar como motivos de retardo as políticas e os planos estratégicos fragilizados, as limitações orçamentárias, as estruturas inadequadas dos escritórios de Relações Internacionais e a falta de pessoal técnico-administrativo bem preparado para lidar com esse fenômeno (UNESCO, 2003). Um balanço do estado da Educação Superior na América Latina, feito por Gacel e Ávila (2008), ilustra essa realidade. Os autores constataram que as universidades desse subcontinente não se enquadram em um esquema definido, lógico e racional. Elas não alcançaram, ainda, um grau de avanço científico e tecnológico satisfatório e tampouco têm desempenhado plenamente seu papel social: a despeito do crescimento do número de matrículas e do maior acesso de estudantes com poucos recursos graças à Educação Pública, a desigualdade de oportunidades prevalece.

Os atrasos em nível de pós-graduação; a deterioração das instalações; a falta de atualização dos modelos pedagógicos e dos planos de estudo; a importação de modelos desajustados contextualmente, bem como a escassez de recursos destinados à inovação, à pesquisa e à internacionalização, são alguns dos problemas evidenciados (GACEL; ÁVILA, 2008). Relativamente à Gestão Universitária, Gacel e Ávila (2008) apontam as deficiências existentes tanto nas instituições privadas quanto nas públicas, sendo que no primeiro caso a forma gerencial predominante é centralizadora, com pouca participação docente, enquanto no segundo os gestores são escolhidos prioritariamente por forças políticas, o que, de modo geral, resulta em um alto nível de improvisação na gestão, ao mesmo tempo em que inibe a participação da sociedade nas decisões.

Assim, evidencia-se que o atual quadro de internacionalização se molda em função do comportamento de cada nação: enquanto alguns países do centro do sistema-mundo assumem papéis mais protagonistas, a maioria dos demais se insere nesse contexto de maneira subordinada (LIMA; CONTEL, 2011), pois todo processo de internacionalização se constrói e se desenvolve a partir da situação de cada sistema educacional, com suas forças e fragilidades, que determinam o potencial e viabilidade das suas estratégias (GACEL; ÁVILA, 2008). A condição histórica do Brasil o situa nesse campo de desafios epistêmicos e de identidade acadêmica e intensifica suas dificuldades de deliberação, de decisão e de autonomia no contexto da internacionalização. Nesse mister, é relevante compreender como as IES brasileiras – sobretudo as públicas, cuja inserção nesse meio tende a estar distanciada de uma motivação exclusivamente econômica – têm se



preparado, em termos de competências, para lidar com a gestão da integração das dimensões internacional, intercultural e global aos seus propósitos, às suas funções e à sua entrega.

2.2 REFLETINDO SOBRE A COMPETÊNCIA

A perspectiva bibliográfica e conceitual de competência adotada neste trabalho é multidimensional e resulta da interação entre conhecimento (*know-what e know-why*), habilidade (*know-how*) e atitude como fatores interdependentes e necessários à consecução de determinado propósito, em um contexto específico (DURAND, 2000, BRANDÃO; BAHRY, 2005), sem desconsiderar, contudo, os processos de construção e de evolução pessoal que se estabelecem quando a competência se manifesta. Portanto, a concepção empregada engloba tanto aspectos teórico-conceituais de natureza comportamental quanto funcionalista, ao mesmo tempo em que não se opõe a uma perspectiva construtivista (FEUERSCHHÜTTE, 2006).

O conhecimento – que pode ser teórico, intermediário ou procedimental (LE BOTERF, 2003) – refere-se aos conjuntos estruturados de informações que são assimiladas pelo indivíduo e o possibilitam compreender o mundo diante de suas interpretações parciais e contradições. Habilidade, por sua vez – que pode ser formalizada, experiencial ou cognitiva (LE BOTERF, 2003) – relaciona-se à capacidade de usar o conhecimento produtivamente; de agir concretamente, em concordância com objetivos predefinidos, mesmo quando não há um entendimento completo do motivo pelo qual as capacidades operacionalizadas funcionam. Portanto, está em parte associada a tacitividade e empirismo. Atitude, por fim – que pode ser categorizada em capacidade pessoal ou recurso emocional (LE BOTERF, 2003) –, diz respeito ao comportamento resultante da determinação de um indivíduo ou de uma organização para conquistar algo. Em outras palavras, trata-se de “querer fazer”; de ter predisposição para exercer uma ação específica. Por isso, é fortemente influenciada pela cultura (DURAND, 2000).

Essas três dimensões se inserem em uma relação de interdependência. Na visão de Durand (2000), não há construção de conhecimento sem ação; habilidade é vulnerável sem conhecimento e fraca sem capacidade para operar em grupo; atitude, por sua vez, é inútil sem significado e habilidade para ação. Sob essa perspectiva, uma possível definição para competência é oferecida por Brandão e Bahry (2005, p. 180): “combinações sinérgicas de conhecimentos, habilidades e atitudes, expressas pelo desempenho profissional em determinado contexto ou em determinada estratégia organizacional”. Evidencia-se, dessa forma, que um indivíduo competente estará necessariamente apto a mobilizar tais dimensões no seu cotidiano para alcançar determinado resultado, que deverá agregar valor tanto para a organização quanto para si próprio (FLEURY, FLEURY, 2001; DUTRA, 2004).

Nessa linha, Fleury (2002) associa o termo competência aos seguintes verbos: saber agir (saber o que e por que fazer algo; saber julgar, escolher, decidir); saber mobilizar recursos (criar sinergia e buscar soluções); saber comunicar-se (conseguir compreender e transmitir informações e conhecimentos); saber aprender (usar conhecimentos e experiências; rever modelos mentais e se desenvolver); saber engajar-se e comprometer-se (saber empreender e assumir riscos; comprometer-se com os processos); saber assumir responsabilidades (responsabilizar-se pelos riscos e consequências de suas ações) e ter visão estratégica (entender o negócio e o ambiente da organização; identificar alternativas e oportunidades). Evidencia-se, dessa forma, que a



manifestação de competências engloba um conjunto de critérios, o que revela sua complexidade. O fato de um indivíduo ter capacidade para algo, entretanto, não implica um imediato benefício para a organização. Por isso, Dutra (2004) associou o conceito de competência ao de entrega, relacionado àquilo que o indivíduo realmente deseja transpassar.

Os estudos contemporâneos demonstram que o conceito de competência não se limita a um estoque de conhecimentos teóricos e empíricos detidos pelo indivíduo e encapsulados na tarefa. Portanto, não pode ser reduzido a uma lista de atributos relacionados a um conhecimento ou a uma capacidade específica (FLEURY, FLEURY, 2001; FLEURY, 2002). Trata-se de um fenômeno complexo e multifacetado (BRANDÃO, BORGES-ANDRADE, 2007), que pode ser analisado e interpretado sob diferentes perspectivas. Diz respeito, ainda, a um conjunto de aprendizagens sociais, à inteligência prática e à transformação dos conhecimentos adquiridos, que permite o aumento do nível de complexidade das situações. Assim, está estritamente relacionado à aprendizagem e ao desenvolvimento.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo tem natureza qualitativa e foi realizado por meio de uma pesquisa bibliográfica e documental, com coleta de dados secundários, em duas etapas.

A primeira etapa consistiu no levantamento das competências consideradas na literatura como necessárias à gestão da internacionalização da Educação Superior. Neste momento, foram consultadas teses, dissertações e artigos científicos sobre o tema, além de conteúdos programáticos de capacitações e eventos realizados por associações de Educação Internacional para profissionais da área. Essas associações são importantes atores no contexto da internacionalização da Educação Superior brasileira (LAUS; MOROSINI, 2005), à medida que sua atuação contempla uma série de atividades que impulsionam esse processo, tais como: integração e cooperação regional no campo da Educação Superior; promoção de programas de mobilidade internacional para estudantes, professores e técnico-administrativos; oferta de capacitações e de eventos na área de gestão da internacionalização, entre outras.

A segunda etapa consistiu na identificação das competências do secretário-executivo, sobretudo no contexto das IFES. Para tanto, também foram consultadas teses, dissertações e artigos científicos sobre o tema, bem como a legislação dessa profissão, as diretrizes curriculares para os cursos de Secretariado Executivo e a descrição do cargo nas IFES.

As fontes de coleta de dados estão detalhadas na Tabela 1:

Tabela 1: Fontes de coleta de dados

Dados	Fontes de coleta
Competências necessárias à gestão da internacionalização	• Teses, dissertações e artigos teóricos e empíricos sobre o tema; • Conteúdos programáticos das capacitações e dos eventos promovidos por associações de Educação Internacional.
Competências do secretário-executivo, sobretudo no contexto das IFES	• Teses, dissertações e artigos teóricos e empíricos sobre o tema; • Legislação da profissão; • Diretrizes curriculares para os cursos de Secretariado Executivo; • Descrição do cargo nas IFES.

Fonte: Elaborada pelos autores (2016).



Após a coleta dos dados, foi possível elaborar um quadro conceitual comparativo entre as competências necessárias à gestão da internacionalização da Educação Superior e as competências do secretário-executivo, a fim de verificar se, na teoria, esse profissional está apto a contribuir com esse processo.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS À GESTÃO DA INTERNACIONALIZAÇÃO

A despeito da crescente popularidade do conceito de internacionalização no campo da Educação Superior (KNIGHT, 2004. 2008, LAUS, 2012), poucos estudos têm discutido a questão das competências necessárias à gestão institucional desse processo. Em âmbito nacional, além do trabalho apresentado por Leal, Céspedes e Stallivieri na *Faubai 2016 Conference*, não foram encontrados quaisquer artigos científicos que tivessem essa finalidade específica. Internacionalmente, os esforços mais recentes nessa direção foram os da *Association of International Educators* (NAFSA, 2015), que, a partir de *feedbacks* obtidos de especialistas da área e de uma pesquisa com dois mil profissionais da Educação Internacional, identificou as competências essenciais (*core competencies*) requeridas aos responsáveis pela execução direta dos serviços (equipe técnica), pela supervisão das operações das unidades (equipe de gestão em nível de coordenadoria) e pelos planejamentos estratégicos e decisões políticas (equipe de gestão em nível de direção), em relação às atividades contempladas pelos processos institucionais de internacionalização da Educação Superior do contexto norte-americano.

A partir do levantamento das competências mencionadas como necessárias à gestão da internacionalização institucional (tabela 2), pode-se inferir que, de fato, a internacionalização da Educação Superior refere-se a um processo revestido de complexidade (KNIGHT, 2004. 2008. 2012), que engloba, além da cooperação internacional, a formulação de políticas e a implementação de estratégias. Portanto, requer uma série de competências técnicas e comportamentais, de caráter multidisciplinar, além de mudanças operacionais, estruturais e pragmáticas nas IES envolvidas. Cabe mencionar que trata-se de um levantamento teórico e genérico, de modo que cada instituição deverá identificar as competências necessárias aos seus objetivos específicos e ao seu contexto.

4.2 COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Apesar de regulamentado como profissão desde 1985, por muito tempo o Secretariado foi considerado função administrativa complementar. Entretanto, como diversos estudos já evidenciaram (CARVALHO; GRISSON, 2002, BORTOLOTTI; WILLERS, 2005, NONATO JUNIOR, 2009, DUNCAN, 2014, LEAL, 2014, LEAL; DALMAU, 2014. 2014a, MULLER; OLIVEIRA; CEGAN, 2015), o elevado nível de complexidade a que as organizações e a sociedade se submeteram nas duas últimas décadas permitiu a aderência de diversas competências técnicas e comportamentais ao perfil do secretário-executivo. Assim, algumas das atribuições descritas na sua lei de regulamentação ganharam amplitude e transcenderam os limites inicialmente impostos. Outras, mais operacionais, foram inteiramente reformuladas e



abriram espaço à incorporação de atribuições mais significativas à gestão organizacional contemporânea. Com isso, o secretário-executivo reformulou seu aparato técnico, tático e estratégico e passou a ser caracterizado como assessor, consultor, gestor e empreendedor (NONATO JUNIOR, 2009, LEAL, 2014, LEAL; DALMAU, 2014, 2014a).

A formação do secretário-executivo no Brasil é genérica e multidisciplinar. Segundo Maçaneiro e Kuhl (2013), as grades curriculares são compostas, basicamente, por conteúdos específicos da prática profissional (como técnicas secretariais), conteúdos de diferentes campos do conhecimento (como Administração, Letras, Contabilidade, Direito etc.) e conteúdos de caráter humanístico (como Filosofia, Sociologia, Psicologia etc.). Essa constatação coincide com a análise de Leal (2014), que identificou a presença das seguintes áreas nos currículos dos cursos das universidades públicas federais e estaduais brasileiras: princípios administrativos e organizacionais; gestão secretarial; psicologia organizacional; língua vernácula e redação de documentos; línguas estrangeiras; gestão contábil e matemática; tecnologia da informação e comunicação; relações internacionais; direito; sociologia, filosofia, história e ética. Verifica-se portanto, que a formação em Secretariado Executivo “contempla um conjunto de saberes e conhecimentos de ordem científica, técnica, ética e social, que o permite contribuir para o aperfeiçoamento da qualidade e produtividade das organizações” (LEAL, 2014, p. 93).

O levantamento das competências do secretário-executivo, sobretudo no contexto das IFES (tabela 2) sugere que, na teoria, esse profissional migrou de um campo operacional e mecanicista para um campo estratégico, tornando-se peça-chave nas estruturas organizacionais, ocupando um espaço significativo junto aos gestores e desenvolvendo um maior nível de autonomia. Tornou-se, dessa maneira, apto a intervir nos processos decisórios, identificar dificuldades e solucioná-las; ler, interpretar, analisar e criticar o ambiente organizacional em que está inserido; trabalhar em equipe e atuar como agente de mudanças (CARVALHO; ANDRADE, 1999, CARVALHO; GRISSON, 2002, BORTOLOTO; WILLERS, 2005, LASTA, DURANTE, 2008, NONATO JUNIOR, 2009, MULLER; OLIVEIRA; CEGAN, 2015), inclusive no contexto da gestão universitária (LEAL, 2014). Trata-se de uma lista genérica, que serve como base para conhecer as atribuições gerais desse profissional. Portanto, cada organização – que apresenta particularidades oriundas do seu contexto – exigirá competências específicas do secretário-executivo.

4.3 PERSPECTIVAS DE ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO NA GESTÃO DA INTERNACIONALIZAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR

A tabela 2 consolida, de forma sintética, a convergência entre as competências necessárias à gestão da internacionalização da Educação Superior e as competências do secretário-executivo, sobretudo no contexto das IFES:

Tabela 2: Convergência entre as competências necessárias à gestão da internacionalização da Educação Superior e as competências do secretário-executivo

Competências necessárias à gestão da internacionalização	Competências do secretário-executivo
• Conhecimento geral sobre cultura, geografia, política, história e economia de outros países; identificação e	• Cultura geral; conhecimento sociocultural de países estrangeiros; visão abrangente das mudanças do



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



articulação dos processos de ajustes culturais. • Compreensão histórica, filosófica e estrutural da Educação Superior do seu país e do mundo. • Comunicação intercultural e sensibilidade; adaptação a outras normas culturais quando apropriado.	mundo. • Capacidade de adaptar-se a culturas e situações variadas.
• Desenvolvimento, atualização, implementação e acompanhamento de modelos, planos estratégicos, políticas e procedimentos relacionados à internacionalização, que sejam condizentes com os objetivos organizacionais e isentos de vieses culturais.	• Elaboração de planejamentos estratégicos, relatórios, prestações de contas, instruções técnicas; realização de auditorias internas e de pesquisas; atualização de bancos de dados; administração de arquivos; elaboração, interpretação, sintetização e revisão de textos profissionais especializados, inclusive em idiomas estrangeiros. • Gerenciamento e manutenção de fluxos de informações destinadas à melhoria dos processos. • Autonomia.
• Condição de gerir pessoas; liderança. • Conhecimento de recursos para desenvolvimento e aperfeiçoamento profissional na área de Educação Internacional, para fins de capacitação da equipe de Relações Internacionais.	• Exercício de funções gerenciais, com domínio sobre planejamento, organização, controle e direção; supervisão de equipes; programação e monitoramento das atividades da equipe. • Compartilhamento de responsabilidades com o gestor; organização dos recursos humanos e materiais necessários; definição de metas e métodos de trabalho; definições logísticas. • Receptividade e liderança para o trabalho em equipe; busca de sinergia; bom nível de relacionamento interpessoal e intrapessoal. • Necessidade de constante aprimoramento e aquisição de novos conhecimentos.
• Articulação, sensibilização, busca de apoio e engajamento dos atores institucionais que influenciam o processo de internacionalização; identificação de aliados que possam ajudar na implementação de políticas e na difusão da internacionalização. • Busca, avaliação, negociação e estabelecimento de parcerias internacionais estratégicas e sustentáveis; manutenção da comunicação com parceiros; conhecimento da legislação referente ao estabelecimento de acordos de cooperação recíprocos.	• Comunicação, articulação e negociação com os diversos níveis organizacionais para fins de concretização de objetivos. • Gerenciamento de informações institucionais estratégicas, com uniformidade e referencial para diferentes usuários. • Coleta de informações para fins de consecução de objetivos e metas organizacionais. • Atuação como agente facilitador nas negociações e na tomada de decisão; mediação de conflitos.
• Ética (integridade, transparência, respeito às leis). • Responsabilidade social; respeito e defesa da diversidade, da equidade e da inclusão; promoção de condições de acessibilidade às minorias; comportamento inclusivo; apreciação de múltiplas perspectivas; envolvimento das comunidades locais no processo de internacionalização.	• Consciência das implicações e responsabilidades éticas do exercício profissional. • Responsabilidade socioambiental.
• Qualidade e capacidade de resposta em relação aos serviços prestados pelo setor de Relações Internacionais. • Compreensão do papel e da estrutura dos programas internacionais. • Conhecimento do orçamento da instituição; pagamento de bolsas para estudantes internacionais; transações financeiras internacionais.	• Identificação de oportunidades para melhorias do setor; adoção de meios para o aperfeiçoamento dos processos e produtividade dos serviços; domínio do conteúdo técnico da área de atuação. • Assessoramento direto a executivos; administração de agendas; controle, organização e condução de reuniões.

	• Utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico; administração de recursos financeiros e materiais; identificação das necessidades do setor e equacionamento de soluções.
• Conhecimento das tecnologias relevantes ao contexto da Educação Internacional.	• Habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão; utilização, maximização e otimização de recursos tecnológicos.
• Conhecimento de mecanismos de financiamento, recursos e oportunidades; conhecimento das principais tendências no campo da Educação Internacional; promoção da visibilidade internacional da instituição; participação em redes.	• Marketing organizacional.
• Definição das melhores práticas de internacionalização em casa.	• Coordenação de projetos; implementação de ações de gestão com vistas à consecução de metas. • Atuação como agente de mudanças.
• Capacidade de prestar aconselhamento e orientação educacional internacional; divulgação de oportunidades internacionais. • Ciência dos valores culturais e seus efeitos na interação com pessoas e grupos e da influência da cultura e da linguagem na aprendizagem.	• Recepção; fornecimento de informações; atendimento de pedidos e solicitações; orientação e encaminhamento de pessoas. • Atendimento especial a usuários diferenciados.
• Conhecimento de idiomas estrangeiros.	• Prestação de serviços em idiomas estrangeiros; tradução e versão.
• Acompanhamento ou coordenação de missões oficiais internacionais e recepção a visitantes estrangeiros; organização de eventos para a elevação da dimensão internacional da instituição; conhecimento de protocolos internacionais. • Conhecimento dos regulamentos para obtenção de vistos, seguros de saúde e custo de vida dos países.	• Organização de viagens, eventos e visitas internacionais; disponibilização de diárias, hospedagens, passagens e documentação legal (passaportes, vistos). • Conhecimentos protocolares, inclusive de países estrangeiros; atendimento especial a autoridades.
• Capacidade de inovar e lidar com constantes mudanças. • Habilidade de negociar e de lidar com imprevistos; resolver emergências no exterior.	• Criatividade, iniciativa, dinamismo, flexibilidade, abertura a mudanças; capacidade de trabalhar sob pressão; equilíbrio emocional; busca de soluções para as diversas situações cotidianas.
• Conhecimento sobre o que está acontecendo no campus (especialmente no caso de instituição multicampi). • Conhecimento sobre internacionalização do currículo, acreditação, avaliação e outros aspectos acadêmicos do processo de internacionalização.	• Conhecimento e visão geral da organização (missão, cultura, valores, estrutura, atividades, hierarquia). • Assessoria nas atividades de ensino, pesquisa e extensão e execução de outras tarefas com nível de complexidade condizente ao ambiente organizacional em que o profissional está inserido.

Fonte: Elaborada pelos autores a partir de Brasil (1996), UNESCO (2003. 2016), Knight (2004. 2008. 2012), MEC (2005, 2005a), Bortolotto, Willers (2005), Scariot; Durante (2008), Childress (2009), NAFSA (2009; 2015; 2016), Bonzanini (2010), Bergue (2011), Lima; Contel (2011), Lara (2012), Moreira; Olivo (2012), Maçaneiro; Kuhl (2013), Duncan (2014), Leal (2014), Leal; Dalmau (2014. 2014a), Leal, Silva, Dalmau (2014), Nascimento; Silva (2015), Muller; Oliveira; Cegan (2015), Monteiro; Cecatto; Gardin (2015), Leal; Céspedes; Stallivieri (2016), FAUBAI (2016), OUI-IOHE (2016), EAIE (2016).

Conforme a tabela comparativa demonstra, as competências necessárias à gestão de internacionalização da Educação Superior puderam ser relacionadas às competências do secretário-executivo. Desse resultado, infere-se que a formação desse profissional cria contexto



para que ele atue no ambiente de Relações Internacionais das IFES (ou em outros setores da universidade influenciados pelo processo de internacionalização) e contribua com a gestão da integração das dimensões internacional, intercultural e global aos propósitos, às funções e à entrega da Educação Superior. A multiplicidade e interdisciplinaridade do seu perfil, os conteúdos específicos contemplados pela sua formação, a representatividade das suas funções em relação ao aperfeiçoamento da gestão universitária e sua caracterização como assessor, consultor, gestor e empreendedor contribuem para esse quadro e tornam sua perspectiva de atuação nesse contexto promissora.

De fato, o secretário-executivo vêm atuando junto à gestão das IFES, muitas vezes exercendo suas funções nos setores de Relações Internacionais (BONZANINI, 2010, LEAL, 2014, LEAL; SILVA; DALMAU, 2014). Contudo, a despeito da afinidade teórica encontrada, enfatizamos que quaisquer cargos profissionais exigem competências específicas, que variam conforme os níveis de conhecimento exigidos e os graus de prioridade para a realização das atividades e serão passíveis de desenvolvimento e aperfeiçoamento por meio de treinamento, desenvolvimento e educação (PIRES et al, 2005, LEAL, 2014).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo teve o propósito de investigar se a formação do secretário-executivo cria contexto para que ele possa contribuir com a gestão da internacionalização das IFES. Esperava-se identificar se, ao menos na teoria, o profissional de Secretariado Executivo tem potencial para ocupar um espaço significativo na integração das dimensões internacional, intercultural e global aos propósitos, às funções e à entrega da Educação Superior. Para tanto, realizou-se um estudo bibliográfico e documental, cuja primeira etapa consistiu no levantamento das competências identificadas na literatura como necessárias à gestão da internacionalização da Educação Superior. Uma segunda etapa consistiu na identificação, também bibliográfica e documental, das competências do secretário-executivo, sobretudo no contexto das IFES. Por fim, elaboramos um quadro comparativo, que permitiu identificar a existência de relação teórica entre o perfil do secretário-executivo e as atividades relacionadas à internacionalização.

Trata-se de um profissional que, ao longo da história, tem se esforçado para ajustar seu perfil às necessidades organizacionais. Com isso, migrou de um campo operacional e mecanicista para um campo estratégico. Sendo a internacionalização um processo multifacetado, impulsionado por uma diversidade de motivações, que engloba, além da cooperação internacional, a formulação de políticas e a implementação de estratégias – e cuja complexidade se intensifica com a influência das políticas neoliberais e da globalização – esse processo passou a exigir mudanças operacionais, estruturais e pragmáticas por parte das IES envolvidas. Tais instituições necessitam, portanto, de profissionais com uma série de competências técnicas e comportamentais, capazes de assumir o papel de agentes de mudanças, cientes das oportunidades e dos desafios inerentes ao processo de internacionalização, sobretudo nos países do Sul, cuja inserção nesse meio tende a obedecer a uma lógica antes reativa do que deliberativa.

Ao familiarizar-se com os significados da internacionalização e de suas implicações para o contexto universitário, o secretário-executivo pode direcionar esforços para o seu



aperfeiçoamento nesse campo, com vistas a desempenhar um papel significativo na busca pela melhoria da qualidade e da pertinência da Educação Superior no âmbito institucional. Dessa maneira, poderá contribuir tanto para a sustentabilidade da sua profissão quanto para a descontinuidade dos processos de marginalização que ocorrem nessa arena, dando apoio à busca por soluções criativas e à construção de modelos autônomos e deliberativos, voltados aos interesses legítimos de desenvolvimento do país. Diante da crise financeira global e da emergência de novas potências econômicas (UNESCO, 2016), o secretário-executivo tem condições, por exemplo, de buscar parcerias estratégicas para cooperações dos tipos triangular e Sul-Sul, em alternativa à tradicional cooperação Norte-Sul e, assim, ajudar a transformar a dinâmica da cooperação internacional no campo da Educação Superior.

Considerando-se que a convergência identificada é apenas teórica, depreende-se que um estudo empírico acerca da atuação dos secretários-executivos nos setores de Relações Internacionais das IFES poderá favorecer a compreensão do papel desse profissional no contexto da Internacionalização da Educação Superior brasileira.

REFERÊNCIAS

ALTBACH, Phillip. Corrupção: Importante desafio à internacionalização. **International Higher Education**. Campinas: Unicamp. 2012.

BERGUE, Sandro. Modelos de gestão em organizações públicas: teorias e tecnologias para análise e transformação organizacional. Caxias do Sul: EDUCS. 2011.

BONZANINI, Suzana. O profissional de Secretariado Executivo nas Relações Internacionais. **Revista de Gestão e Secretariado**. São Paulo, v. 1. n. 2. P. 143-162. jul./dez. 2010.

BORTOLOTTO, M. WILLERS, E. Profissional de Secretariado Executivo: Explicação das principais características que compõem o perfil. **Revista Expectativa**. v. 1 n. 4. 2005.

BRANDÃO, H. BAHRY, C. Gestão por Competências: métodos e técnicas para o mapeamento de competências. **Revista do Serviço Público**. Brasília, abr/jun. 179-194. 2005.

CARVALHO, A. GRISSON, D. **Manual de Secretariado Executivo**. São Paulo: Difusão Cultural do Livro. 2002.

CHILDRESS, Lisa. Internationalization Plans for Higher Education Institutions. **Journal of Studies in International Education**. v. 13. n. 3. Fall. 2009.

DUNCAN, M. The Case for Executive Assistants. **Harvard Business Magazine**. Boston, MA: Harvard University Press, 2014.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



DURAND, T. Forms of Incompetence. In: Sanchez, R. & Heene, A. **Theory Development for Competent-Based Management**. Advances in Applied Business Strategy. Greenwich, CT: JAI Press. 2000.

DUTRA, Joel Souza. **Competências: Conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna**. São Paulo: Atlas, 2004.

EAIE. **EAIE 2016: Programme**. Disponível em:
<<http://www.eaie.org/liverpool/programme.html>>. Acesso em: 9 mai 2016.

FAUBAI. **Faubai 2016 Conference: Full program**. Disponível em: <
<http://www.faubai.org.br/conf/2016/program/>>. Acesso em: 9 mai 2016.

FEUERSCHÜTTE, Simone Ghisi. **Competências do empreendedor do setor hoteleiro: caracterização e análise baseadas na metodologia da História Oral**. Tese de Doutorado. Universidade Federal de Santa Catarina (Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção). Florianópolis, 2006.

FLEURY, M. FLEURY, A. Construindo o conceito de competência. **Revista de Administração Contemporânea**. Edição Especial. p. 183-196, 2001.

FLEURY, M. A gestão de competência e a estratégia organizacional. In: FLEURY, M. **As Pessoas na Organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002.

KNIGHT Jane. Internationalization remodeled: definition, approaches, and rationales. **Journal of Studies in International Education**. v. 1. n. 1. p. 5-31. Spring, 2004.

_____. The Internationalization of Higher Education: Complexities and Realities. In: TERREFA, Damtew. KNIGHT, Jane. **Higher Education in Africa: The international dimension**. Massachussetts, USA: Boston College, 2008.

_____. Student Mobility and Internationalization: trends and tribulations. **Research in Comparative & International Education**. v. 7. n. 1. 2012.

GACEL, Jocelyne. ÁVILA, Ricardo. Universidades latinoamericanas frente al reto de la internacionalización. **Casa del Tiempo**. jul. 2008.

GUADILLA, Carmen García. Complejidades de la Globalización e Internacionalización de la Educación Superior: Interrogantes para América Latina. **Cuadernos del Cendes**. Año 22. n. 58. Tercera Época. Enero-Abril 2005.

LARA, Rene. Propuesta para competencias profesionales de um Director de Relaciones Internacionales de uma Universidad em el siglo XXI. In: LARA, Rene. STALLIVIERI, Luciane.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



La Internacionalización y la Cooperación Universitaria. Argentina: Red Latinoamericana de Cooperación Universitaria. 2012.

LASTA, A. DURANTE, D. A gestão secretarial no cenário organizacional contemporâneo. **Secretariado em Revista**. Rio Grande do Sul, v. 4, 2008.

LAUS, Sônia Pereira. **A internacionalização da Educação Superior: um estudo de caso da Universidade Federal de Santa Catarina**. 2012. Tese (Doutorado em Administração). Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2012.

LAUS, Sônia Pereira. MOROSINI, Marília Costa. Internacionalización de la Educación Superior en Brasil. In: DE WIT, Hans. JARAMILLO, Isabel. GACEL-ÁVIA, Jocelyne. KNIGHT, Jane. **Educación Superior em América Latina: la dimensión internacional**. Washington: Banco Mundial, 2005.

LE BOTERF, G. **Desenvolvendo a competência dos profissionais**. Porto Alegre: Artmed Editora. 2003.

LEAL, Fernanda. **Competências secretariais requeridas pela UFSC**. Dissertação de mestrado. Programa de Pós-graduação em Administração. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina. 2014.

LEAL, Fernanda. DALMAU, Marcos. Análise das competências secretariais requeridas pela UFSC em comparação ao perfil profissiográfico do secretário executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**. São Paulo, v. 5. n. 3. p. 143-174. set./dez. 2014.

_____. Formação e perspectivas de atuação do secretário-executivo no Brasil. **Revista do Secretariado Executivo**. Passo Fundo. p. 71-85. n. 10. 2014a.

LEAL, Fernanda. SILVA, Ana Corina. DALMAU, Marcos. Análise das avaliações dos concursos públicos realizados pelas IFES para o cargo de secretário-executivo sob a ótica da Gestão por Competência. **Revista de Ciências da Administração**. p. 191-207. dez 2014.

LEAL, Fernanda. CÉSPEDES, Rafaela. STALLIVIERI, Luciane. O perfil do gestor universitário de cooperação internacional frente ao desafio da internacionalização da Educação Superior. **Faubai 2016 Conference**. Fortaleza, 2016.

LEAL, Fernanda. MORAES, Mário Cesar Barreto. Internacionalização do currículo: Um olhar crítico fundamentado no pensamento complexo. In: LUNA, José Marcelo Freitas. **Internacionalização do currículo: Educação, interculturalidade e cidadania global**. Campinas: Pontes Editores, 2016.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



LIMA, Manolita Correia. CONTEL, Fábio Betioli. **Internacionalização da Educação Superior: nações ativas, nações passivas e a geopolítica do conhecimento.** São Paulo: Alameda, 2011.

MAÇANEIRO, Marlete. KUHL, Marcos. Estado da arte e rumo do conhecimento científico em Secretariado Executivo: mapeamento e análise de áreas de pesquisa. **Revista de Gestão e Secretariado.** São Paulo, v. 4. n. 3. p. 157-188, dez 2013.

MEC. Resolução n.º 3, de 23 de junho de 2005. Institui as diretrizes curriculares nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. MEC, 2005.

_____. **Ofício n.º 15/2005/CGGP/SAA/SE/MEC, de 28 de novembro de 2005.** Descrição dos cargos técnico-administrativos em educação. Ministério da Educação, 2005a.

MONTEIRO, Caroline. CECATTO, Quelli. GARDIN, Daniela. O profissional de Secretariado e a responsabilidade socioambiental: a importância da assessoria executiva. **Revista de Gestão e Secretariado.** São Paulo, v. 6. n. 2. p. 134-157. maio/agosto 2015.

MOREIRA, Kátia. OLIVO, Luis. O profissional de Secretariado como mediador de conflitos. **Revista de Gestão e Secretariado.** São Paulo, v. 3. n. 1. p. 30-53. jan./jun. 2012.

MIURA, Irene Kazumi. O processo de internacionalização da Universidade de São Paulo: um estudo em três áreas do conhecimento. **XXXIII Encontro da ANPAD.** São Paulo: Anpad, 2009.

MULLER, Rodrigo. OLIVEIRA, Vanderleia. CEGAN, Edilaine. Perfil do profissional de Secretariado Executivo na gestão contemporânea. **Revista de Gestão e Secretariado.** v. 6. n. 3. p. 129-151. set./dez. 2015.

NAFSA. **Statement of Ethical Principles.** Washington: NAFSA, 2009.

_____. **NAFSA International Education Professional Competencies.** Washington: NAFSA, 2015.

_____. **NAFSA 2016 Annual Conference & Expo. Program.** Disponível em <
http://www.nafsa.org/Attend_Events/Annual_Conference/Educational_Offerings/>. Acesso em: 9 mai 2016.

NASCIMENTO, Helton. SILVA, Karla. O secretário executivo bilíngue como agente facilitador em negociações do Mercosul. **Revista de Gestão e Secretariado.** v. 6. n. 3. p. 117-128. set./dez. 2015.

NONATO JUNIOR, R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em Secretariado Executivo: A fundação das ciências da assessoria.** Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



OUI-IOHE. **Diploma em internacionalização da Educação Superior.** Disponível em: <<http://www.oui-iohe.org/pt/servicos-oui/atividades-de-internacionalizacao/diploma-em-internacionalizacao-do-ensino-superior/>>. Acesso em: 9 mai 2016.

PIRES, A. et al. **Gestão por competências em organizações do governo.** Brasília: ENAP. 2005.

RIZVI, Fazal. Internationalization of curriculum: a critical perspective. In: HAYDEN, Mary. LEVY, Jack. THOMPSON, Jeff. **The Sage handbook of International Education.** London: Sage, 2007.

SANTOS, Milton. **Por uma outra Globalização: do pensamento único à consciência universal.** 23 ed. Rio de Janeiro: Record, 2010.

SANTOS, Boaventura de Souza. MENESES, Maria Paula. **Epistemologias do Sul.** São Paulo: Cortez Editora, 2013.

SCARIOT, Taísa. DURANTE, Daniela Giaretta. Comércio internacional: uma perspectiva profissional ao secretário executivo. **Secretariado Executivo em Revista.** v. 4. 2008.

SCHWARTZMAN, Simon. Quality, standards and globalization in higher education. **Conference of international network for quality assurance agencies in higher education.** Dublin. 2003.

SEBASTIÁN, Jesus. **Cooperación e Internacionalización de las Universidades.** 1 ed. Buenos Aires: Biblos, 2004.

SILVA, Darly Henriques. Cooperação Internacional em Ciência e Tecnologia: oportunidades e riscos. **Revista Brasileira de Política Internacional.** p. 5-28. 2007.

UNESCO. **Educação Superior: reforma, mudança e internacionalização.** Anais. Brasília: UNESCO Brasil, SESU, 2003.

_____. **Repensar a Educação: Rumo a um bem comum mundial?** Brasília: UNESCO, 2016.



O PROFISSIONAL E SUA ATUAÇÃO SOBRE A OPTICA DA INOVAÇÃO

Ana Cristina Brandão Ribeiro Silva

UnB, anacbrs@yahoo.com.br

RESUMO: Analisar a atuação do secretário executivo sob a óptica da inovação a guisa da gestão do conhecimento se constitui no objetivo deste estudo. Buscou-se contextualizar historicamente a gestão do conhecimento com vistas à inovação e identificar as vantagens para o desenvolvimento dos profissionais. Dentre os autores mais citados e que servem de fundamentação para esta temática figuraram: Beal (2004), Nonaka e Takeuchi (1997), Probst; Raub, Romhardt (2002), Staub (2001), Quadros e Vilha (2007), Silva (2013), Silva e Miranda (2013). Realizou-se pesquisa qualitativa, a coleta foi por meio de revisão bibliográfica e a análise descritiva. Os resultados apontaram para indicação de mudanças nas estratégias da organização, caracterizando a inovação como impulsionador do diferencial do secretário no papel de gestor. A conclusão principal foi à valorização das atribuições desse profissional ao gerar inovação propiciando vantagem estratégica.

PALAVRAS-CHAVE: Inovação. Conhecimento. Secretário Executivo.

1 INTRODUÇÃO

A inovação passou a ser um elemento diferenciador para a organização, a qual varia dependendo da forma que é aplicada, pois não basta desenvolver os trabalhos de modo eficiente e com qualidade, é preciso que as metodologias sejam aperfeiçoadas e renovadas com características diferentes em comparação as utilizadas. A concepção dessa terminologia é diversificada a depender de cada estratégia organizacional. Assim, ela é considerada uma alternativa para propiciar modificações nas organizações, seja com o intuito de corresponder e responder às mudanças internas e externas, ou como ação prévia aos concorrentes do segmento empresarial. (DAMANPOUR, 1991).

Entretanto, ao abordar este tema deve-se contextualizar inicialmente a informação e o conhecimento, pois, para Miranda (2008) a gestão da informação e do conhecimento são diferentes em sua essência, mas pertencem à mesma família da gestão de dados. Assim, pode-se afirmar que a inovação faz parte deste contexto organizacional, sendo um conhecimento, que por sua vez é poder, significando moeda de valor para o alcance dos resultados organizacionais.

Neste panorama, concebe-se que o capital intelectual é o envolvimento dos profissionais na organização. A partir deste entendimento evidencia-se a participação e atuação do secretário executivo no processo de inovação ao estar no nível tático e em constante compartilhamento com o nível estratégico. Diante disso, promove-se a oportunidade para o profissional apresentar seu diferencial ao saber gerenciar e transformar a informação em conhecimento. Deduzindo-se ser um colaborador indispensável à organização por promover vantagem estratégica no mercado. E segundo Robbins (2005, p. 112) “A maioria das pessoas possui um potencial criativo que pode ser usado quando elas se confrontam com a necessidade de solucionar um problema”. Nesta perspectiva, observa-se que para ocorrer a inovação torna-se necessário o diferencial das pessoas.



Por outro lado, compreende-se a sedimentação do secretário executivo como um gestor das ações e estratégias que balizarão à tomada de decisão, sendo evidenciada sua experiência, pois ele “detém os conhecimentos mais valiosos sobre como atingir melhores resultados, como diagnosticar problemas e otimizar processos internos [...]” (SAITO, 2012).

Por isso, a gestão da informação torna-se um elemento importante neste contexto, principalmente aos recursos e seu custo de fazer negócios. Todavia, a concepção que a tecnologia e os sistemas de informação podem sofrer uma administração e uma aplicação errada de forma a produzirem tanto o fracasso tecnológico como o da empresa, cabe destacar que são situações essenciais para os gestores buscarem estratégias catalizadoras para solucionar determinados problemas, e ganhar com seus resultados. Diante disso, ressalta-se sua contribuição para o sucesso e a eficácia no nível de execução bem como para a produtividade do indivíduo.

Porém, as organizações precisam fornecer meios para o secretário proporcionar a vantagem competitiva, transformando dados em informações e transformá-los em **conhecimento**, por meio de uma reflexão e análise aprofundada das respectivas informações, de tal forma que possa organizá-las.

O entendimento de que a gestão do conhecimento contribui fundamentalmente com serviços eficientes, produtivos, aprimorando-os continuamente para a sociedade é geral. Diante dessa visão compreende-se que o secretário executivo é o principal colaborador para converter as informações em conhecimento produtivo, favorecendo e aprimorando os processos. De acordo com Beal (2004, p.125), qualquer organização, seja terceiro setor, pública e ou privada, têm condições plenas de alcançar essa eficácia e eficiência com “(...) projetos multidisciplinares, encontros virtuais e presenciais, grupos de pesquisa, comunidade prática, mapeamento de competências e habilidades etc.”

Nessa perspectiva, a empresa deverá determinar objetivos claros e metas delineadas buscando o alcance dos resultados organizacionais, partindo-se do princípio de que as diretrizes devem estar bem definidas e as estratégias bem desenhadas. Essas estratégias bem estruturadas dificultam qualquer reprodução. Sendo assim, se os recursos são os conhecimentos presentes nos indivíduos se tornam muito mais estratégicos e valiosos.

Apropriando-se da ideia de Goulart, pode-se inferir que existem secretários executivos disponibilizando conhecimento tácito, mapeando conhecimentos, identificando-os, categorizando em quais níveis se encontram e como podem ser utilizados. Com isso, pode-se afirmar sua colaboração com o tratamento dado pelo pessoal do sistema de informação. Essa etapa exploratória, de análise e pesquisa é essencial, pois, torna-se necessário método que oriente como fazer uso desse recurso estratégico de forma efetiva. “As estratégias dependem, para sua realização eficaz, desse grupo de conhecimentos e capacidades que a empresa deve ter ou desenvolver para transformar objetivos estratégicos em ações.” (2008, p. 25)

Nessa perspectiva é relevante analisar a atuação do profissional sob a óptica da inovação a guisa da gestão do conhecimento, por estar diretamente direcionada à administração das atividades dos profissionais com vistas a garantir a eficiência e eficácia dos elementos disponibilizados pela organização. Além disso, compreender as vantagens que a propicia aos profissionais em sua área de atuação, possíveis benefícios, entre outros aspectos. Diante disso, os dois objetivos específicos que norteiam esta pesquisa: a) **contextualizar historicamente a gestão**



do conhecimento com vistas à inovação b) identificar as vantagens da inovação para o desenvolvimento dos profissionais.

Assim, motivada pela proposta de ministrar o **Mini Curso – "O profissional e sua atuação sob a óptica da inovação"**, no VIII Encontro Nacional dos Estudantes de Secretariado Executivo (ENESEC), compreende-se que esta pesquisa se justifica por alguns motivos. Primeiro, porque auxilia o entendimento sobre a importância e o contexto do referido tema para os acadêmicos, profissionais e docentes. Segundo, porque contribui com a discussão do referido assunto, considerado como elemento propulsor para destacar o diferencial profissional. Por fim, se justifica por trazer à reflexão aspectos sobre a pesquisa na área de secretariado executivo, contribuindo para a discussão da temática do ENESEC, sobre o “DNA do Secretariado: competências, inovação e gestão”.

Este artigo se subdivide em mais quatro seções, além desta introdução. Na segunda seção são apresentados conceitos sobre a gestão do conhecimento e informação contextualizando a inovação, bem como suas vantagens. Na seção três são abordados os procedimentos metodológicos adotados. Na quarta seção apresentam-se os resultados e a discussão que são tratados na mesma ordem dos objetivos específicos. Por fim, a quinta e última seção apresenta as considerações finais, indicando as sugestões para continuidade da pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 CONTEXTUALIZAÇÕES DA GESTÃO DO CONHECIMENTO – INOVAÇÃO

Contextualizar a inovação não é uma das tarefas mais fáceis, pois, é bastante variada ao considerar sua aplicação. Desta forma compreende-se ser um elemento propiciador do aumento do faturamento, disponibiliza novos negócios e mercados, estende as margens de lucro, entre outros. Dentre as várias inovações, cabe destacar as relativas aos produtos, processos, novos modelos de negócios, métodos organizacionais.

A inovação tratada neste artigo é aquela que causa impacto significativo na organização, tais como: receita da empresa, participação de mercado, imagem institucional, pois normalmente, só o aperfeiçoamento contínuo não cria vantagens competitivas de médio e longo prazo. Na realidade só assegura a competitividade em relação ao custo.

Conforme Guimarães (2011, p. 462) o novo panorama que apresenta conhecimento e inovação como “(...) fatores centrais para o crescimento e o desenvolvimento econômico sustentáveis, desta forma pode-se inferir que a sociedade precisa da parceria de toda sociedade produtiva, ensino e tecnologia”. Já Staub (2001), apresenta que a atual economia funciona com a geração e incorporação de inovações, observando que o conhecimento tecnológico poderá preparar a empresa para competir com a busca permanente de inovações podendo recriar as condições para se manter competitiva ao longo do tempo demonstrando, que a competitividade é dinâmica. Assim, requer a manutenção de investimento em desenvolvimento tecnológico. Acrescenta ainda, que a empresa é o seu agente introdutório, pois “lança novos produtos no mercado e utiliza novos processos de produção ou novos processos organizacionais, porém o desenvolvimento tecnológico não é fruto da ação individualizada das empresas” (p. 1).

A inovação e o desenvolvimento tecnológico são produtos da coletividade. Com a interação demonstrada por Staub (2001) permite-se inferir sobre o papel do profissional neste coletivo que produz o desenvolvimento tecnológico. Além disso, compreende-se inovar como um elemento imprescindível de competição entre setores da sociedade, pois, atualmente ter conhecimento tecnológico é possuir **passaporte** não só para manutenção, mais para a dominação econômica e política. Quadro e Vilha (2007) citam que cada gestor tem sua necessidade e demanda com isso a inovação depende de vários fatores. Significa dizer que cada profissional atua conforme sua visão de negócio e processo.

Cabe destacar que existem vários tipos de inovação que não serão aprofundadas nesta pesquisa, mais serão objeto de estudo em futuras pesquisas realizadas nesta área, por esta pesquisadora. Os tipos são os mais variados, de produto, de processo, modelo de negócios, organizacional, entre outras. Portanto, é importante frisar que perpassa em vários segmentos da organização, desde a concepção até a produção, conforme demonstrado no quadro abaixo.

Quadro demonstrativo 1 – Tipos e Concepções de Inovações

Tipo	Concepção	Secretário Executivo
Produto	Envolve mudanças significativas nas potencialidades de produtos e serviços. Incluem-se bens e serviços totalmente novos e aperfeiçoamentos importantes para produtos existentes.	Colabora na visão que o mercado exige dos bens e serviços.
Processo	Representa mudanças significativas nos métodos de produção e de distribuição	Relaciona as mudanças necessárias nos métodos utilizados pela empresa.
Organizacional	Refere-se à implementação de novos métodos organizacionais, tais como mudanças em práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externas da empresa.	Facilita com a sensibilização dos setores da importância de implementação dos métodos organizacionais.
Marketing	Envolve a implementação de novos métodos de marketing, incluindo mudanças no design do produto e na embalagem, na promoção do produto e sua colocação e em métodos de estabelecimento de preços de bens e de serviços.	Colabora na implementação dos novos métodos de marketing.

Fonte: Nanica (2015) adaptado do Manual de Oslo (2005).

Conforme as concepções apresentadas, esta pesquisa compreende como objeto de estudo a inovação como apresentada na introdução, pois não pretende comparar ou discutir todas as concepções, mas somente relacioná-las com o papel do secretário executivo nesta referida seção.

Ao pesquisar estudos sobre a relação entre produção do conhecimento e inovação observam-se evidências que, para aplicar o conhecimento científico, não basta a disponibilização do conhecimento explícito, pois ele deve ser acompanhado da prática, o que, demanda ajustes e soluções complexas de ser implantadas, além da imprevisibilidade. Por essa razão, em sua maioria a organização precisa apoiar e comprar a ideia, não apenas no aspecto financeiro, mas também nos acordos, convênios, integração, parcerias formais e não formais capazes de promover a interação entre os envolvidos no respectivo processo.



2.1 VANTAGENS DA INOVAÇÃO PARA O PROFISSIONAL

As vantagens da inovação para o profissional de secretariado na sua área de atuação tem sido motivo de pesquisa por sua relação direta com o nível estratégico da organização. É importante ressaltar que Silva e Miranda (2013, p.45) afirmam que o profissional “[...] não assume posição de comando para simplesmente exercitar a função de ‘dar ordens’ que devem ser obedecidas a qualquer custo. Ele precisa pensar no equilíbrio do ambiente organizacional bem como acompanhar e buscar a harmonia dos seus colaboradores”. Neste sentido, o papel do secretário executivo vai além, com direcionamento e procurando os meios adequados para alcançar os objetivos organizacionais.

No Quadro 2 – adaptado do artigo de Silva e Miranda (2013), pode-se observar que o secretariado colabora diretamente com os objetivos da organização, no direcionamento, nas mudanças tanto internas como externas, de tal forma que impacta nas ações estratégicas. Por outro lado, esse compartilhamento de informações carrega consigo alterações e transformações que podem resultar em inovação que promoverá uma guinada positiva, na imagem da empresa bem como em ganhos financeiros.

Desta forma, elevará o patamar da empresa com obtenção de credibilidade e lucros extraordinários. Assim sendo, a inovação gerada por esse profissional o beneficiará indiretamente, ao proporcionar-lhe identidade própria, o tornando referência pelo reconhecimento no âmbito do quadro de pessoal dos *expertises* da organizacional.

Quadro Demonstrativo 2 – Função Estratégica do Profissional de Secretariado Executivo

Função	Profissional de Secretariado Executivo
Colabora com os objetivos da organização	Auxilia no suporte à tomada de decisão estratégica e tática da organização
Confere Senso de Unidade	Promove a integração dos diversos agentes internos e externos à organização, por meio da intermediação de informações.
Propicia direção	Utiliza sua capacidade de influência, em seu nível de atuação para indicar possibilidades de atuação e de ação.
Facilita as mudanças Internas e Externas	Promove a partilha de conhecimentos sobre alterações e transformações na organização, atuando como fonte de disseminação de informações que promovem a transformação organizacional.

Fonte: Silva e Miranda (2013) adaptado de Goulart (2008)

No Quadro 3 – Pode-se observar a importância do papel do profissional de Secretariado Executivo diante dos recursos tecnológicos da gestão do conhecimento e informação ao contribuir com o compartilhamento de informações e torna-se gerador de mudanças no contexto prático e teórico do conhecimento.



Quadro Demonstrativo 3 – Bancos de Dados e Bases de Conhecimento X Papel do Profissional de Secretariado Executivo

Recurso	Conceito	Papel do Profissional de Secretariado Executivo
Bancos de dados	Coleção de registros e arquivos logicamente relacionados. Um banco de dados incorpora muitos registros anteriormente armazenados em arquivos separados para que uma fonte comum de registros de dados sirva muitas aplicações.	Agrega valor com informações valiosas que estejam encobertas pela falta de padronização de termos, pelo nível de detalhamento inadequado ou por outras deficiências na apresentação.
Bases de conhecimento	Guardam conhecimento em uma multiplicidade de formas como fatos, regras e inferência sobre vários assuntos.	Partilha e atua como catalizador na transformação do conhecimento tácito em explícito e vice-versa.

Fonte: Silva e Miranda (2013) adaptado de Beal (2004)

Diversos são os fatores que determinam o sucesso ou fracasso de uma organização, com isso, pode-se inferir que um dos fracassos é não saber utilizar o capital intelectual para disseminar, compartilhar e promover conhecimentos. Quando se trata de inovação, Silva (2013) aponta que a atuação do profissional tem impacto pelas mudanças e transformações mercadológicas, demonstrando ser um fator de vantagem e incentivo para o profissional desenvolver novas competências. Complementando, Silva (2013) comenta que a forma de aplicação dos conhecimentos fará o diferencial para maximizar os resultados, e consequentemente a empresa tende a obter ganhos financeiros, econômicos e possivelmente sociais. Assim, considerando a respectiva concepção infere-se que a gestão do conhecimento sob a óptica da inovação deve ser compreendida para que o profissional consiga conhecer as melhores práticas e instrumentos eficazes para desenvolvê-la com resultados plenos.

Outro aspecto abordado por Staub (2001) é de que a detenção de conhecimento científico é condição necessária, mas não suficiente para inovação. Diante dessa colocação pode-se compreender que não é implantada somente pelo aspecto científico. No que tange os custos, Moreno (S/D) observa que a empresa precisa saber implementar, comercializar conhecimento e inovar para obter o reconhecimento como fornecedora de excelentes produtos e processos. Considera ainda, que é fundamental para as organizações se mantiverem competitivas. Neste pensamento sinaliza-se que realmente contribui para o aumento nos rendimentos, credibilidade e permanência da empresa no mercado.

Já Quadros e Vilha (2007), apontam que o gerenciamento desse processo deve contemplar a mobilização e integração das áreas internas da empresa com as áreas externas. Nesses casos, o grupo menor é menos eficiente. Assim, a eficiência maior ou menor de um grupo depende se a análise é sobre a sua organização ou sobre a maior possibilidade de alcance do objetivo grupal.

Por fim, considerando as colocações supracitadas compreende-se que além do aspecto científico é preciso inserir em todo esse processo as equipes de todas as áreas da organização. Percebe-se vários aspectos que podem determinar a manutenção e, consequentemente, o crescimento e sucesso da disseminação do conhecimento transformando-o em inovação. Dessa maneira, salienta-se que o sucesso depende de como essas estratégias são gerenciadas pelas partes envolvidas.



Finalizadas as exposições sobre o referencial teórico, a seguir na próxima seção abordam-se os procedimentos metodológicos desta pesquisa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nessa seção, são apresentados os procedimentos metodológicos adotados para alcançar os objetivos propostos para esta pesquisa. Nela são expostos a caracterização da pesquisa, o delineamento da pesquisa e sua sistemática.

O procedimento metodológico envolveu a pesquisa bibliográfica como fonte teórica para o estudo buscando atender aos objetivos delineados no presente artigo. Utilizou-se ainda, os resultados da pesquisa de Silva e Miranda (2013), sobre as atividades do exercício da profissão de secretariado executivo.

A presente pesquisa limitou a descrever e refletir sem pretensão de generalizar as justificativas e argumentos apresentados. Por outro lado buscou-se observar sobre a atuação do profissional sob óptica da inovação no contexto da gestão do conhecimento.

Optou-se por elaborar um constructo metodológico calcado, predominantemente em pesquisa de caráter qualitativo. As ideias centrais que conduzem à opção por essa forma de pesquisa são fundamentadas em autores como Gil, 2009 para o qual o recurso qualitativo se apresenta como forma adequada para a compreensão dos fenômenos sociais, justo porque se fundamenta na análise de diferentes perspectivas e na reflexão do pesquisador a respeito de sua investigação como parte do processo de produção de conhecimento, e Prodanov e Freitas (2013) que defende não requerer a utilização de métodos e técnicas estatísticas, pois o ambiente natural é uma fonte propícia para a coleta de dados e o pesquisador. Assim sendo, a coleta de dados para a pesquisa ocorreu por meio da revisão bibliográfica e no artigo de Silva e Miranda (2013).

No que tange à análise e interpretação de dados, utilizou-se análise descritiva que, segundo Gil (2009, p. 42) “têm como objetivo primordial a descrição das características de determinadas populações ou fenômenos ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. Cabe ressaltar, que a análise dos resultados se deu a guisa da literatura sobre a gestão do conhecimento pelo secretariado.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Em relação aos resultados utilizou-se o Quadro 4 adaptado do artigo de Silva e Miranda (2013), no qual observa-se a atuação do Secretariado Executivo no desenvolvimento de produtos e serviços competitivos, tais como: sensibilização, assessoria, padronização, negociação, utilização das melhores práticas. Enfim, várias competências que facilitam a disseminação da gestão do conhecimento na organização.

Portanto há uma visível relação entre as competências secretariais e a utilização da transformação do conhecimento com o apoio oferecido pela organização, que tornam a inovação uma prática recomendável na criação e gestão dos negócios que surgem a partir de grandes ideias e muita dedicação.

Além disso, Tidd, Bessant e Pavitt (1997) *apud* Nanica (2015), apresentam componentes que determinam o ambiente inovador, e de forma qualitativa pode-se inferir que são consoantes



com algumas competências profissionais do secretário executivo, tais como: visão e liderança, papéis-chave, equipe, envolvimento, comunicação, entre outros.

A partir do exposto, é possível afirmar que o diferencial competitivo do profissional será oportunizado diante do ambiente propício. Resumidamente, o profissional tem ação direta e indireta sobre os processos internos e externos de sua organização. Exemplificando, ele pode colaborar de diversas formas, por meio das competências adquiridas em sua formação, porém em determinadas situações pode apenas opinar. De qualquer forma, ele pode colaborar no estímulo e sensibilização dos demais colegas a aceitarem o uso das novas metodologias e processos de trabalho com vistas à inovação. Nesse ponto, demonstra-se a grande contribuição do presente estudo, qual seja apresentar as organizações, mercado de trabalho e ao secretário executivo formas de conceber e manter uma empresa mais inovadora.

Contudo, devem ser considerados todos os aspectos anteriormente descritos, para garantir que o sucesso seja alcançado, no atual mercado em que a velocidade das mudanças define os rumos da economia e do mercado.

Quadro Demonstrativo 4 - Fatores importantes no desenvolvimento de produtos e serviços competitivos e atuação do profissional de secretariado executivo

Fatores de Sucesso	Fatores de Fracasso	Atuação do Profissional de Secretariado Executivo
Envolvimento do usuário	Ausência de entrada de usuários	Sensibilizar e envolver os usuários no processo.
Apoio à administração executiva	Falta de apoio executivo	Assessorar e apoiar o nível estratégico e tático
Clara declaração de requisitos	Requisitos e especificações incompletas	Padronizar os procedimentos relativos à criação e encaminhamento de documentos Colaborar no plano de desenvolvimento do projeto
Planejamento adequado	Alteração dos requisitos e especificações	Colaborar na negociação de mudanças de requisitos seguindo as etapas necessárias
Expectativa realista	Incompetência Tecnológica	Estimular o uso eficiente e eficaz da Tecnologia Utilizar as melhores práticas e realizar Workshops

Fonte: Silva e Miranda (2013, p.) adaptado de Leal (2006) e Beal (2004).

De acordo com o exposto, é possível retratar que a inovação por meio da gestão do conhecimento e da informação contribui para que mudanças e impactos na área sejam percebidos, tanto para a pesquisa, quanto para a categoria profissional e para a sociedade como um todo.



5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cabe enfatizar que se obteve os resultados esperados com os objetivos delineados e a pesquisa, além de apresentar as contribuições do estudo para o secretariado. O objetivo central que norteou esta pesquisa foi analisar a atuação do profissional sob a óptica da inovação a guisa da gestão do conhecimento.

Em relação ao objetivo principal, pode-se perceber o alcance com a análise realizada por meio do primeiro objetivo específico ao **contextualizar a gestão do conhecimento com vistas à inovação, ao apresentar que a inovação** é um elemento diferenciador e promove mudanças efetivas na organização com aumento de lucros, posição no mercado, entre outros. Quanto ao segundo objetivo específico cabe citar que foi possível **identificar as vantagens para o desenvolvimento dos profissionais**.

Considerando os trabalhos realizados por esta pesquisadora e outros pesquisadores sobre a gestão do conhecimento, bem como a literatura específica da área, pode-se inferir que esses puderam ser amplamente relacionados com a gestão do conhecimento e informação uma vez que a mesma pressupõe que está intimamente ligada à respectiva área.

Ademais, cabe destacar a importância deste assunto para as pesquisas futuras, pois propõe-se a continuidade devendo-se fazer uma mensuração sobre o quantitativo de profissionais promovidos e quais as vantagens que tiveram ao lançar inovações em suas empresas.

Compreende-se que o assunto não se esgota e considera-se que gerenciar a informação transformado-a em conhecimento modifica consideravelmente o papel do profissional em uma organização. Além disso, observa-se a afirmação de Silva e Miranda (2013), sobre o aumento das atribuições desse profissional com a gestão do conhecimento.

REFERÊNCIAS

BEAL, Adriana. **Gestão Estratégica da Informação. Como Transformar a informação e a Tecnologia da Informação em Fatores de Crescimento e de Alto Desempenho nas Organizações**. São Paulo. Atlas, 2004.

DAMANPOUR, Fariborz. Organizational innovation: a meta-analysis of effects of determinants and moderators. **Academy of Management Journal**, v. 34, n. 3, p. 555-590, 1991.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GUIMARÃES, Sonia K. GUIMARÃES, Sonia K. **Produção do Conhecimento Científico e Inovação: desafios do novo padrão de desenvolvimento**. Caderno CRH, Vol. 24. N. 63. Salvador. Set/Dez. 2011. ISSN 0103-4979. Disponível em :<http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-9792011000300001&script=sci_arttext&tlng=es>. Acesso em: 17 de abril de 2016.

MORENO, Aparecido de Paula. Inovações nas Organizações Empresariais. IETEC. Instituto de Educação Tecnológica. TecHoje, uma revista de opinião. Belo Horizonte. Disponível



em:<http://www.techoje.com.br/site/techoje/categoria/detalhe_artigo/428> Acesso em: 17 de abril de 2016.

NONAKA, Ikujiro. TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação do Conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação**. 12. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1997.

PROBST, Gilber; RAUB, Steffen.; ROMHARDT, Kai. **Gestão do Conhecimento: os elementos construtivos do sucesso**. Porto Alegre. Bookman. 2002.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2 ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

NANICA, Carlos Rossano. **Sistemática para aprimorar ambientes organizacionais direcionados a inovações**. 2015. 164 f. Dissertação (Mestrado em Design) Programa de Pós-Graduação em Design, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2015. Disponível em:<[file:///E:/Sistem%C3%A1tica-para-aprimorar-ambientes-organizacionais-direcionados-a-inova%C3%A7%C3%B5es%20\(2\).pdf](file:///E:/Sistem%C3%A1tica-para-aprimorar-ambientes-organizacionais-direcionados-a-inova%C3%A7%C3%B5es%20(2).pdf)> Acesso em: 16 de abril de 2016.

QUADROS, Ruy; VILHA, Ana Patrícia Moraes. **Tecnologia de informação no gerenciamento do processo de inovação**. Revista 05.2007. Disponível em:<http://www.extecamp.unicamp.br/gestaodainovacao/biblioteca/tecnologias_de_informacao.pdf> Acesso em: 16 de abril de 2016.

ROBBINS, Stephen P. Comportamento organizacional. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

SAITO, A. Importância da gestão do conhecimento. **VocêRH**, 24 fev. 2012. Disponível em:<<http://revistavocerh.abril.com.br/materia/a-importancia-da-gestao-do-conhecimento>> Acesso em: 6 jun. 2013.

SILVA, Ana Cristina Brandão Ribeiro. **Atuação do Secretariado Executivo na Gestão da Informação e do Conhecimento**.p. 141-147. D'ELIA, Bete, AMORIM, Magali, SITA, Maurício. Excelência no Secretariado: a importância da profissão os processos decisórios. São Paulo: Ser mais, 2013.

SILVA, Ana Cristina Brandão Ribeiro; MIRANDA, Roberto Campos da Rocha. **Gestão da Informação e do Conhecimento e a Atuação do Secretariado Executivo**. In: Anais do III Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo e IV Encontro de Secretariado Executivo da Paraíba. UFPB. 42-52. Editora Ideia. ISSN: 2179-1457. Disponível em [CD-ROOM].

STAUB, Eugêneo. **Desafios estratégicos em ciência, tecnologia e inovação**. Parcerias Estratégicas. Vol. 6, N.13 (2001). Disponível em:<http://seer.cgee.org.br/index.php/parcerias_estrategicas/article/viewArticle/205>. Acesso em: 17 de abril de 2016.



A PRODUÇÃO DE ARTIGOS ACADÊMICOS VOLTADOS AO SECRETARIADO

Cristina de Souza Prim

CEAD/UDESC, cristinaprim@gmail.com

RESUMO: Este artigo traz à discussão a necessidade de seu fortalecimento da área do Secretariado Executivo no campo científico. Observa-se, através de dados trazidos na bibliografia, que há falhas na estruturação dos artigos publicados, o que mostra também que as pesquisas têm sido feitas sem o devido rigor. Defende-se, assim, a necessidade de cursos de escrita acadêmica, a participação em eventos da área, além do fortalecimento de revistas e outros meios de divulgação científica.

PALAVRAS-CHAVE: Artigo acadêmico. Divulgação científica. Secretariado.

1 INTRODUÇÃO

O objetivo deste artigo é discutir a necessidade de fortalecimento do Secretariado no campo científico, em especial através de reflexão sobre o que tem impedido essa prática e de que modo esses fatores podem ser superados.

É quase um senso comum que o Secretariado Executivo seja um curso prático. Mas se não levarmos em consideração a teoria, a prática torna-se apenas “uma ação interventiva”, como já disse Nonato Júnior (2008, p.6, apud MAÇANEIRO; KUHL, 2013, p.182), pois “[...] se nos limitarmos a analisar apenas questões operacionais em Secretariado, estaremos impedindo seu avanço acadêmico e intelectual.” (NONATO JUNIOR, 2009, p.193, apud MAÇANEIRO; KUHL, 2013, p.182)

Traremos na seção seguinte discussões e dados levantados por diversos autores sobre a produção científica no secretariado. Logo após, discutiremos sobre os fatores que têm posto empecilho para esta prática, pois é preciso saber quais são eles para então combatê-los. Em seguida, refletiremos sobre os dados apresentados na literatura secretarial em relação ao seu rigor científico. Finalizaremos o texto com sugestões de como superar tais obstáculos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A PRODUÇÃO CIENTÍFICA NO SECRETARIADO

O Secretariado é constituído por um campo interdisciplinar de conhecimentos, e por isso mesmo, recorre-se a várias ciências tanto na formação quanto na atuação do profissional. Não é de se estranhar, assim, que se ponha em dúvida a existência de uma ciência secretarial, pois, como esclarecem Sabino e Marchelli (2009, p.607), a área se aproxima mais de uma composição interdisciplinar do que de uma ciência independente, já que, ainda segundo os autores, não há independência irrestrita dos princípios teóricos que fundamentam a área. A ciência administrativa, por exemplo, constitui o entorno conceitual básico para o desenvolvimento de tarefas desse profissional. Mas não é por não se ter claro se se trata ou não de uma ciência



(discussão que também ocorre em outras áreas) que não temos razões para pensarmos em artigos acadêmicos, cursos de pós-graduação *stricto sensu* (ou seja, programas de mestrado e doutorado) e rigor de pesquisa, pois a formação múltipla do secretário executivo lhe confere o status de gestor, assessor, consultor, único por conta de tal junção de ciências.

a constituição do Secretariado em uma área do conhecimento, bem como a delimitação do seu objeto de estudo, deverá emergir nas bases dessa riqueza interdisciplinar, característica de uma ciência aplicada, e com base na sua história de produção. (DURANTE; PONTES, 2014, p.44)

Negar este aspecto positivo é negar a essência da constituição do profissional secretário, como diriam Gobbi e Cantarotti (2013).

o fato de o secretariado ser uma ciência aplicada, de natureza interdisciplinar, não impede a delimitação de um objeto de estudo. Pelo contrário, é importante a delimitação do objeto para que se saiba não somente o que se investiga, mas sob que perspectiva se vai investigar, até mesmo porque estamos falando de uma área de investigação nova, no Brasil (NASCIMENTO, 2012, p. 112, apud DURANTE; PONTES, 2014, p.31).

Ou seja, há aspectos particulares da função que precisam ser estudados e debatidos, o que garante a necessidade de uma produção de artigos voltada ao secretariado, algo ainda bastante incipiente.

O baixo número de revistas específicas do Secretariado marca essa incipiência mencionada. Na avaliação de 2014 da Capes, podemos encontrar apenas a *Revista Gestão e Secretariado (GeSec)*, com Qualis B3, e a *Revista Expectativa*, com Qualis B5. Mas além destas, temos o *Secretariado Executivo em Revist@* e a *Revista Eficiência*, ambas sem avaliação Qualis Capes. Se buscarmos pelas revistas interdisciplinares, encontraremos a *Revista Eletrônica de Ciências Administrativas e Econômicas* (Sem avaliação Qualis) e a *Revista Capital Científico* (Qualis B4), dentre outras poucas.

Se considerarmos que havia, em 2013, de acordo com Maçaneiro e Kuhl (2013) e com os dados levantados no site do Ministério da Educação (MEC, 2013), 276 cursos da área em atividade no Brasil, nas modalidades presenciais e a distância, os bacharelados, tecnólogos e sequenciais, perceberemos como são poucas as revistas voltadas ao Secretariado.

De fato, há um consenso (BÍSCOLI, 2012; DURANTE, 2010, 2012; MAÇANEIRO, 2012; NASCIMENTO, 2012; NONATO JÚNIOR, 2008, 2009, apud MAÇANEIRO; KUH, 2013, p.159) de que a área carece de publicações e pesquisas para se firmar teoricamente como área de conhecimento específica. Maçaneiro e Kuhl (2013) apontam que os próprios doutores que possuem graduação em Secretariado Executivo não contribuem com artigos sobre este campo, e hipotetizam que isso ocorre por não haver curso *stricto sensu* nessa área no Brasil. Os profissionais, por isso, acabam buscando formação em outras áreas, como Administração e Educação, e acabam escrevendo artigos relacionados a temas dessas áreas. Mas as poucas pesquisas que são publicadas na área ocorrem de maneira muito particular e desarticulada, o que evidencia também a falta de grupos de pesquisa no Brasil. Segundo dados de Durante (2010, apud MAÇANEIRO; KUH, 2013, p.159), em 2010, havia apenas quatro grupos de pesquisa cadastrados no CNPq, o que mostra, segundo Biscoli e Bilert (2013, p.14), que há falta de



esclarecimento entre a categoria de docentes e pesquisadores de uma visão clara das perspectivas teóricas possíveis para a área de Secretariado Executivo. Esse baixo número de grupos de pesquisa inviabiliza até mesmo a criação de cursos *stricto sensu* no país. A ausência de cursos de mestrado e doutorado em Secretariado Executivo, portanto, também ocorre provavelmente pela ausência de docentes pesquisadores na área, visto que para conseguir aprovação para a criação de programas ou cursos *stricto sensu*, é necessário que se tenha quantidade relevante de pesquisas realizadas pelos docentes vinculados ao programa proposto relatadas em periódicos e eventos da área.

Parte do problema também está relacionado à grade curricular dos cursos de Secretariado, que, grosso modo, são compostos por conteúdos específicos da prática profissional e de diversas áreas do conhecimento, como Administração e Letras. Assim, o corpo docente dos cursos de Secretariado, muitas vezes, é composto basicamente por profissionais com outras formações, e a carência de professores formados no curso em que atuam impossibilita que uma discussão voltada à pesquisa na área se desenvolva. A pesquisa científica fica relegada à vontade do professor de propor um seminário, incentivar a produção de artigos acadêmicos ou resenhas críticas de livros trabalhados em sala, e/ou incentivar uma reflexão interdisciplinar. Os objetivos de tal trabalho seriam vários:

Entendemos que, no campo de Secretariado Executivo, a pesquisa científica pode ter os objetivos de: gerar conhecimentos teóricos e práticos sobre a assessoria organizacional; aumentar a eficiência e a eficácia de organizações; melhorar a qualidade de vida no trabalho; auxiliar na produção de produtos e serviços com maior valor agregado para a empresa e consumidores; promover o desenvolvimento social. (MAÇANEIRO; KUHL, 2013, p.164)

Além destes fatores, temos ainda outros que precisam ser considerados para que haja uma mudança nesta realidade científica da área. Uma forma de gerar debate científico são os congressos ou eventos científicos. Os mais comuns, nesse caso, seriam as Semanas de Secretariado e os Encontros, com destaque para o Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado (Enasec) e o Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado (Enesec). Tais eventos geram discussões e anais, que dão oportunidade para a publicação de trabalhos. O problema é, novamente, que o corpo docente dos cursos precisa incentivar que seus alunos participem desses eventos, e isso só é possível se o professor pensar além da sua disciplinaridade, como dissemos.

Mas os pesquisadores da área estão atentos a essa realidade. Para combater tal problema, foi criada em 2013 uma entidade constituída de pesquisadores da área secretarial, a Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado (ABPSEC), que tem como objetivo fomentar a pesquisa científica. Vê-se, desde então, que gradualmente estão ocorrendo algumas mudanças na área, como o crescente número de artigos que pesquisadores têm publicado. Mas antes de querermos que os alunos dos cursos de Secretariado também escrevam seus artigos, precisamos ensiná-los como eles devem ser feitos. Vamos discutir o porquê disso na seção 4, que discutirá acerca da estrutura dos artigos já publicados.



3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para refletir sobre o que tem impedido a prática de produção de artigos na área, observaremos as pesquisas de Iizuka e Almeida (2014) e de Durante e Pontes (2015) sobre a estrutura dos artigos já publicados em revistas especializadas na discussão de temas relevantes ao Secretariado e os iluminaremos com as recomendações de produção de artigos científicos trazidos por Motta Roth e Hendges (2010).

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 O QUE PODEMOS APRENDER COM OS ARTIGOS JÁ PUBLICADOS?

Conforme aponta Swales (1990), o artigo é um dos principais veículos de socialização do conhecimento; tem a função de inserir novos pesquisadores nas comunidades científicas; e também está relacionado a descobertas científicas. O artigo científico, portanto, é um gênero da comunidade acadêmica, e por isso é necessário que as grades curriculares dos cursos de secretariado prevejam um momento para que tal gênero seja apresentado, pois sua estrutura, composta de revisão da literatura, metodologia, discussão e análise de dados, é comum apenas a gêneros textuais acadêmicos. Mas, ainda que tenhamos mencionado um número crescente de artigos publicados nas revistas voltadas ao Secretariado, precisamos nos ater a como esse crescimento tem se concretizado.

Em pesquisa realizada por Muller e Sanches (2014), constatou-se que apenas 34% dos artigos publicados na Revista Expectativa, uma revista voltada ao Secretariado, tratam de assuntos específicos da área secretarial. Sanches, Schmidt e Dias (2014, apud DURANTE E PONTES, 2014) também realizaram pesquisa em periódicos de Secretariado e identificaram que do total de 565 artigos publicados no período 2001-2012, 66% não possuem relação direta com o Secretariado, ou seja, os mesmos 34% se confirmam nessa segunda pesquisa. Ou seja, a carência de publicação na área é ainda mais acentuada do que aparenta.

Juntos esses dados mencionados acima com o estudo publicado por Iizuka e Almeida (2014, p.85). Ao listar os livros mais citados nos artigos presentes na Revista GeSec, os autores deixam evidente que dentre os cinco livros mais citados, três são manuais ou guias para estudantes, o que mostra que a pesquisa ainda tem se limitado ao discurso indireto dos autores que são referência na área.



Tabela 01 – As referências mais citadas na Revista GeSec

	Obras mais citadas	Autor(es)	Menções
1	Secretariado: do escriba ao web writer. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.	SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fábio Gomes.	17
2	Manual da Secretária: técnicas de trabalho. 9a ed. São Paulo: Atlas, 2004.	MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia.	16
3	Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências das assessorias. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.	NONATO JÚNIOR, Raimundo.	16
4	Secretária – um guia prático. 4a ed. São Paulo: Senac, 2004.	AZEVEDO, Ivanize; COSTA, Sylvia Ignácio da.	15
5	Manual do secretariado executivo. 5a ed. ver. e atual. São Paulo: Editora D'Livros, 2002.	CARVALHO, Antônio Pires de; GRISSON, Diller.	10

Fonte: Iizuka & Almeida (2014).

A seleção da literatura de referência, como nos lembram Motta-Roth e Hendges (2010, p.15), é talvez o passo mais importante na redação de nossos textos, pois “definirá a perspectiva teórica adotada para estudarmos o tópico.” A qualidade da referência é medida por critérios como a qualidade da fonte de onde extraímos os textos, a importância dos autores na área e a recência dos trabalhos citados. Por conta da qualidade da fonte é que ressaltamos a importância de se trabalhar com revistas avaliadas pelo Qualis-CAPES, pois os critérios para aceitação dos artigos nestas revistas passam pelo crivo de pareceristas especializados na área, que recomendam ou não o texto para publicação, além de sugerirem melhorias nos artigos.

Além disso, a revisão da literatura tem como um dos objetivos fazer referência à literatura prévia sobre o assunto a ser discutido no artigo, e os manuais apenas apontam alguns resultados de pesquisa, que não são necessariamente dos autores dos artigos mencionados nos guias e manuais; ou seja, a função da revisão da literatura se perde nessa prática.

Vamos observar agora os dados publicados por Durante e Pontes (2015) sobre as metodologias dos trabalhos publicados. Analisando os artigos publicados na revista GeSec, os autores citados perceberam que os artigos não deixaram claras as metodologias de pesquisa – isso ocorreu em 34% dos artigos analisados.

Tabela 2 – Artigos da GeSec: métodos de pesquisa

Técnica	Quantidade	Percentual
Bibliográfica	17	23,29
Estudo de caso	16	21,91
Pesquisa de campo	10	13,70
Pesquisa-ação	3	4,11
Bibliométrico	1	1,37
Hipotético-dedutivo e comparativo	1	1,37
Não informado	25	34,25
Total	73	100

Fonte: Durante e Pontes (2015, p.41)

A função retórica da seção de metodologia, como nos lembram Motta Roth e Hendges (2010, p.114-115) é a de narrar os procedimentos de coleta e análise de dados, além de descrever materiais ou procedimentos experimentais que levam à obtenção de resultados. Não é desnecessário mencionar, assim, que é importante que a pesquisa ofereça dados consistentes e expostos de forma clara, para que o estudo possa ser replicado, caso seja do interesse de outro pesquisador. Se o método não está claro, os dados apresentados tornam-se pouco confiáveis, pois os procedimentos utilizados em pesquisa não foram confiáveis.

Por fim, vamos observar os dados trazidos por Durante e Pontes sobre as técnicas de análise de dados. O dado, a princípio alarmante, é que 78% dos trabalhos não deixaram claro como procederam para analisar os dados.

Tabela 3 – Artigos da GeSec: Técnicas de análise de dados

Técnica	Quantidade	Percentual
Análise de Conteúdo	7	9,59
Análise do Discurso	3	4,11
Tabulação	3	4,11
Estatística	3	4,11
Não Informado	57	78,08
Total	73	100

Fonte: Durante e Pontes (2015, p.42)

Esse é um dado que precisa ser visto com cautela. O artigo pode não apontar qual a técnica de análise assumida, mas ter, de fato, uma técnica de análise. Durante e Pontes afirmam que desse modo o leitor não tem clareza de como os dados foram trabalhados para chegar às conclusões. Mas no caso da análise e discussão dos resultados, o autor pode utilizar essa técnica sem mencioná-la, o que não ocorre nas seções de revisão da literatura e metodologia.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Secretariado tem se atentado à necessidade de fortalecer seu caráter científico, mas há alguns fatores, como a falta de grupos de pesquisa, falta de profissionais formados em Secretariado atuando como docentes nos cursos, o baixo número de revistas especializadas na área, a falta de incentivo para participação em eventos e a baixa motivação para que os alunos escrevam artigos, que têm posto freios nesse avanço. Mas não basta apenas que haja incentivo para que se escrevam artigos, pois, como mostramos, há uma série de falhas ocorrendo na área a respeito dos componentes de um texto científico que mostram que há pesquisas sendo feitas sem o devido rigor. Há, portanto, urgência em se repensar a grade curricular dos cursos de Secretariado de modo que sejam incluídas disciplinas de produção textual acadêmica. Além disso, é preciso incentivar todas as outras formas de divulgação e discussão científica, como a participação em eventos da área, além do fortalecimento de revistas voltadas ao Secretariado.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



REFERÊNCIAS

BISCOLI, Fabiana Regina; BILERT, Vânia Silva de Souza. A evolução do secretariado executivo: caminhos prováveis a partir dos avanços da pesquisa científica e dos embates teóricos e conceituais na área. *Revista Expectativa*. Vol. XII, número 12, Jan-Dez/2013.

DURANTE, Daniela; PONTES, Emiliano Sousa. Produção Intelectual em Secretariado Executivo: um estudo na Revista de Gestão e Secretariado (GeSec). *Revista de Gestão e Secretariado - GeSec*, São Paulo, v. 6, n. 1, p 23-47, jan./abr. 2015.

GOBBI, Daiane; CANTAROTTI, Aline. Pesquisa e Pós-Graduação em Secretariado Executivo sob o olhar inter e transdisciplinar. *Revista Expectativa*. Volume XII, número 12, 2013.

IIZUKA, Edson; ALMEIDA, Walkiria Aparecida. Produção acadêmica em secretariado: análise dos artigos da Revista de Gestão e Secretariado – GeSec e da revista Secretariado Executivo em Revist@ entre 2005 e 2012. *Revista de Gestão e Secretariado - GeSec*, São Paulo, v. 5, n. 3, p 71-93, set./dez. 2014.

MAÇANEIRO, Marlete B; KUHLMANN, Marcos Roberto. Estado da arte e o rumo do conhecimento científico em secretariado executivo: mapeamento e análise de áreas de pesquisa. *Revista Gestão e Secretariado - GeSec*, São Paulo, v. 4, n. 3, p 157-188, dez. 2013.

MOTTA-ROTH, Désirée; HENDGES, Graciela Rabuske. *Produção Textual na Universidade*. São Paulo: Parábola Editorial, 2010.

MULLER, Rodrigo; SANCHES, Fernanda Cristina. Pesquisa acadêmica em secretariado executivo: um estudo de caso na Revista Expectativa. *Revista Expectativa*. Vol XIII, número 13, 2014, p.09-28

SABINO, Rosimeri Ferraz; MARCHELLI, Paulo Sérgio. O debate teórico-metodológico no campo do secretariado: pluralismos e singularidades. *Cadernos do EBAPE*, v.7, n4, artigo 6. Rio de Janeiro, Dez 2009.

SWALES, J. *Genre analysis: English in academic and research settings*. Cambridge: Cambridge University Press. 1990.



O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E O CONTEXTO DA COLETIVIDADE

Keila Raquel Wenningkamp
UNIOESTE, sebkeila@hotmail.com

RESUMO: O atual contexto organizacional tem sido marcado pela crescente presença da atuação coletiva e do trabalho em equipe. Diante disso, é importante que o profissional de Secretariado Executivo conheça o cenário da coletividade em que atua e os fundamentos que podem determinar o sucesso ou o fracasso das ações coletivas e do trabalho em equipe. Nesse sentido, o objetivo deste estudo foi apontar alguns conceitos, bem como alguns aspectos determinantes para o sucesso ou insucesso das ações coletivas e do trabalho em equipe a fim de auxiliar profissionais de Secretariado Executivo em sua atuação empresarial e social. Este estudo se justifica porque o secretário (a) executivo (a) está inserido cotidianamente em situações de trabalho em equipe no âmbito empresarial, bem como em situações de atuação coletiva por meio de associações, sindicatos e outras organizações que buscam alcançar objetivos comuns para a classe secretarial. O trabalho é embasado no referencial teórico das ações coletivas e do trabalho em equipe e, em termos metodológicos, é um estudo bibliográfico, descritivo e qualitativo. Os principais resultados obtidos por meio da bibliografia consultada levam a compreensão de que são vários os conceitos e os fatores que influenciam para o sucesso ou fracasso de uma ação coletiva. Cabe ao profissional de Secretariado Executivo compreendê-los e conhecê-los para que possa contribuir para o alcance dos objetivos comuns melhorando o desempenho das mais diversas organizações em que está inserido.

PALAVRAS-CHAVE: Secretariado Executivo. Ações coletivas. Trabalho em equipe.

1 INTRODUÇÃO

De acordo com Sandler (2004), desde que os seres humanos se colocaram a andar eretos, os indivíduos têm agido de forma coletiva e por meio do trabalho em equipe, seja para se defender, para obtenção de combustível, de alimentos, ou como forma de reconhecimento, caridade e segurança. Com o passar dos anos, a importância da coletividade só tem aumentado.

Especificamente nos últimos anos, as empresas têm presenciado diversas mudanças de ordem política, econômica e social, originárias de um mercado globalizado e marcado pela concorrência acirrada. Diante desse cenário, os indivíduos ou as organizações têm desenvolvido formas de atuação fundamentadas na interação, na coletividade e na cooperação, com o intuito de se tornarem mais competitivos (AUSTIN, 2001; MÉNARD, 2004; SANDLER, 2004). Isso decorre porque ações isoladas e individuais, muitas vezes, não conseguem alcançar determinados objetivos, sendo necessária a criação de ações coletivas.

As ações coletivas, conforme Olson (1999) e Nassar (2001), surgem, primeiramente, do alinhamento de interesses de indivíduos ou empresas, porém, com a necessidade de uma atuação coordenada para alcançar os interesses comuns. Logo, para Sachs (2003), as ações coletivas são todas as formas de associativismo que buscam obter benefícios comuns que dificilmente seriam obtidos de maneira individual. Dessa forma, as ações coletivas podem ser representadas pelas



redes, *netchains*, *clusters*, arranjos produtivos locais (APLs), marcas coletivas, parcerias, alianças, cooperativas, sindicatos, associações, empreendedorismo coletivo, entre outros (MÉNARD, 2004; SCHMIDT; SAES, 2008; ZYLBERSZTAJN, 2010).

Em vista disso, observa-se que as ações coletivas podem ser compreendidas por qualquer forma de trabalho em equipe, já que esse também é definido, conforme Robbins (2005) e Senge (2006), na atuação coletiva em busca de objetivos e resultados comuns. Macêdo et al. (2006) complementam que o trabalho em equipe é derivado de indivíduos comprometidos com missão e objetivo comuns, que cooperam entre eles criando uma forte relação de parceria e confiança. Além disso, Vergara (2012) também ressalta que, no trabalho em equipe, existe um elemento de identidade, um elemento simbólico, que une indivíduos em prol de interesses comuns.

Nesse sentido, conforme Piletti, Borges e Barros (2015), as organizações estão cada vez mais conscientes sobre a importância das equipes de trabalho, pois essas são imprescindíveis para o melhor desempenho e para o progresso empresarial. Reis et al. (2006) já mencionavam que, para manter diferencial competitivo, as empresas precisam descobrir como obter a adesão dos indivíduos pertencentes a ela e fazer com que se disponham a aprender e a mudar de acordo com as exigências do cenário, exigência essa que envolve o trabalho em equipe.

Ao lado desse cenário competitivo das empresas, onde o trabalho em equipe e a atuação coletiva se tornam fundamentais, tem-se, ainda, um cenário marcado pela presença dos grupos de interesse, das associações, das parcerias, dos sindicatos e outras formas de atuação coletiva que buscam alcançar objetivos também comuns. Tais objetivos nem sempre econômicos, mas sim sociais, psicológicos, de reconhecimento, entre outros. Assim como no contexto empresarial, o trabalho em equipe nessas organizações coletivas proporciona maior possibilidade de obtenção de interesses (que dificilmente seriam alcançados de maneira individual).

É dentro desses diferentes cenários, por um lado, empresarial e competitivo, e, por outro lado, dos sindicatos e das associações, por exemplo, que o profissional de Secretariado Executivo está inserido. Ou seja, por um lado, esse profissional faz parte de quadro de pessoas (colaboradores, gestores, administradores...) que se constituem o princípio básico e essencial de toda a dinâmica organizacional, em que o trabalho em equipe é imprescindível, e, por outro lado, o profissional de Secretariado Executivo se insere nas lutas da classe e da categoria secretarial por meio de sua atuação coletiva em organizações como as associações e os sindicatos.

Dessa forma, há dois focos sob os quais é importante que o profissional de Secretariado Executivo se preocupe: não apenas em saber que precisa trabalhar em equipe, mas também em ter conhecimento sobre os aspectos que influenciam positiva ou negativamente uma ação coletiva e o trabalho em equipe. Primeiramente, sob o ponto de vista empresarial, em função da posição que o profissional de Secretariado Executivo ocupa dentro das empresas, atuando juntamente com os centros decisórios, sendo elo entre os diferentes níveis hierárquicos internos à organização, bem como entre o ambiente interno e externo (MEDEIROS; HERNANDES, 2012), é imprescindível que atue e que conheça sobre o trabalho em equipe (sendo integrante ou líder). Medeiros e Hernandez (2012) ressaltam a necessidade do profissional de Secretariado Executivo ter competência não apenas técnica, mas também interpessoal; que possua habilidades de liderança; que saiba se relacionar com clientes internos e externos; que seja líder e que participe das tomadas de decisões.



Posteriormente, sob o ponto de vista das lutas da categoria secretarial, em função da sua atuação em prol do fortalecimento da pesquisa na área, da criação dos conselhos da classe, do maior reconhecimento da profissão, entre outros, é necessário ter conhecimento sobre os tipos de formação coletiva e quais são os determinantes que auxiliam ou prejudicam para o sucesso e manutenção dessas ações coletivas. Nesse sentido, um dos exemplos que pode ser citado é a Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado Executivo, uma associação criada em 2013 com o principal intuito de promover o desenvolvimento do ensino de pós-graduação e da pesquisa no campo do Secretariado, de maneira a contribuir para a consolidação e aperfeiçoamento da área secretarial como linha de pesquisa, bem como estimular novas experiências nesse meio (ABPSEC, 2015a). Ou seja, trata-se de uma ação coletiva na área de pesquisa em Secretariado Executivo, cuja atuação em equipe torna-se imprescindível para alcançar os objetivos esperados.

Observando esses dois distintos cenários, em que ficam claras a necessidade e a importância do secretário (a) executivo (a) ter conhecimento sobre o trabalho em equipe e, portanto, sobre a atuação coletiva, é que este estudo se justifica. Conhecer os conceitos, as características e os fatores determinantes para o sucesso de uma equipe é imprescindível para atuação do profissional de Secretariado Executivo, uma vez que isso influencia diretamente no crescimento e desenvolvimento empresariais, bem como para o sucesso das lutas que a categoria secretarial tem travado.

Diante disso, o principal objetivo deste estudo é apontar alguns conceitos, bem como alguns aspectos determinantes para o sucesso ou insucesso das ações coletivas e do trabalho em equipe a fim de auxiliar profissionais de Secretariado Executivo em sua atuação empresarial e social. Logo, esta pesquisa busca responder a seguinte questão: de que forma o profissional de Secretariado Executivo pode melhorar o desempenho das equipes ou das ações coletivas as quais pertence ou lidera? Para tanto, o estudo é embasado no referencial teórico das ações coletivas e do trabalho em equipe. Em termos metodológicos, refere-se a uma pesquisa bibliográfica, de caráter descritivo e de abordagem qualitativa.

Este trabalho é subdividido em cinco seções, além desta introdução. Na segunda seção são abordados os procedimentos metodológicos do trabalho; na terceira, fazem-se alguns apontamentos sobre as ações coletivas e o trabalho em equipe; na quarta, mostram-se alguns determinantes para o sucesso das ações coletivas e do trabalho em equipe; na quinta, abordam-se alguns incentivos, bem como dificuldades e falhas coletivas; na sexta seção encerra-se a pesquisa com as considerações finais.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Visando atender o objetivo proposto para o presente artigo, optou-se por elaborar um constructo metodológico calcado, predominantemente em pesquisa de caráter bibliográfico e descritivo. Para Gil (2010) a pesquisa bibliográfica é aquela feita com base em material e referências teóricas já analisadas e publicadas, cujo intuito é analisar posições de autores em relação a um determinado assunto. Neste estudo, a pesquisa bibliográfica se justifica pela análise de referencial teórico já publicado sobre ações coletivas e trabalho em equipe.



Já a pesquisa descritiva, segundo Gil (2010), possui como objetivo a descrição das características de uma determinada população, fenômeno, assunto ou experiência, em que, ao final do trabalho, o pesquisador terá reunido e analisado muitas informações sobre o assunto pesquisado. Neste caso, as informações se referem à atuação coletiva e ao trabalho em equipe.

No que tange à coleta de dados, essa se deu com base em livros e artigos científicos já publicados sobre a temática em estudo. Logo, as fontes de dados foram secundárias. Sobre isso, ressalta-se que o intuito não foi exaurir todo o material publicado sobre ações coletivas e trabalho em equipe, mas sim trazer alguns apontamentos sob alguns pontos de vista sobre a coletividade, especialmente os embasados em Olson, Ostrom e Granovetter.

Portanto, esta pesquisa é de caráter qualitativo, que, conforme Richardson (1999), se apresenta como forma adequada para a compreensão dos fenômenos sociais, justo porque se fundamenta na análise de diferentes perspectivas e nas reflexões dos pesquisadores a respeito de sua investigação como parte do processo de produção de conhecimento.

3 APONTAMENTOS SOBRE AÇÕES COLETIVAS E TRABALHO EM EQUIPE

A noção de que a atuação coletiva existe para promover interesses comuns é tida desde a antiguidade. Hardin (1997) comenta que ao longo dos séculos grupos se mobilizam em duradouras e sangrentas vinganças ou ainda travam duelos por causa da honra e que tais comportamentos foram muitas vezes explicados como ações coletivas. Além disso, Olson (1999) cita que Aristóteles já escrevia sobre a criação de associações para a promoção de vantagens comuns. Também Sandler (2004, p. 17, *tradução nossa*) aborda que “a partir do momento em que os primeiros seres humanos andavam eretos, indivíduos tem contato com ações de grupo para defesa, combustível, alimentos, reconhecimento, caridade e segurança”.

Ao tratar das primeiras abordagens sobre ações coletivas, Nassar (2001) menciona a Teoria dos Grupos, estabelecida por John Ricardo Commons, em 1950. Commons (1950 apud OLSON, 1999) afirmava que os grupos eram mais legitimamente representativos da população do que as próprias legislaturas, significando que tais grupos, como os sindicatos, as organizações rurais e as cooperativas, eram as instituições mais importantes da sociedade e o vigor da democracia. Sendo assim, Commons tratava os grupos sob argumentos políticos.

Além dessa visão política, outro enfoque sobre as ações coletivas surgiu em 1965 com Mancur Olson (por meio da sua obra *The Logic of Collective Action*). Esse autor propôs pela primeira vez o ponto de vista e a explicação econômica para a concepção dos grupos e da coletividade (NASSAR, 2001). O enfoque econômico de uma ação coletiva é explicado a partir da noção de que o comportamento coletivo apenas ocorre para obter em grupo um benefício ou um objetivo que dificilmente seria alcançado de maneira individual. Conforme Sandler (2004), a partir da visão de Olson, a análise dos problemas envolvidos às ações coletivas transcendeu a economia mudando a forma de pensar sobre comportamento coletivo também na sociologia, na antropologia, no direito e na ciência política.

Moe (1980) já apontava que, antes de “A Lógica da Ação Coletiva”, a questão da ação grupal parecia ter uma resposta simples, qual seja, que as pessoas se juntam em grupos porque as mesmas concordam com os objetivos do grupo. Assim, por muito tempo não havia um argumento para confirmar ou desafiar as noções tradicionais sobre grupos pluralistas. Ainda segundo Moe



(1980, p. 593, tradução nossa), “A Lógica mudou tudo isso.” Olson foi capaz de chegar a uma série de conclusões sobre a formação de grupos de interesse, sendo a principal delas que, exceto em grupos pequenos, os indivíduos não contribuirão para o objetivo grupal, a menos que existam incentivos para isso.

Diante disso, entende-se que Olson (1999) traz uma nova maneira de pensar o motivo pelos quais indivíduos ou organizações se envolvem em ações coletivas. Esse autor se opõe a teoria tradicional do comportamento em grupo afirmando que indivíduos ou organizações não se unem apenas por possuírem os mesmos interesses; a união ocorre se tiverem incentivos (a parte) para atuarem em conjunto.

Logo, em termos de conceito, segundo Olson (1999), uma ação coletiva emerge a partir de interesses comuns, mas que precisa de uma atuação planejada e coordenada para atingir esses interesses. Complementando, Nassar (2001, p. 27) cita que o “alinhamento de interesses em uma ação coletiva não está na equivalência do interesse próprio da pessoa, mas sim no fato de que os indivíduos têm necessidades em comum e que somente podem ser obtidas por meio de ações em conjunto”. Dessa maneira, a atuação conjunta pode ser compreendida pela união de esforços de dois ou mais indivíduos ou organizações para a obtenção de um resultado comum, em que as ações de qualquer um dos envolvidos (e suas consequências) são dependentes de suas próprias ações e as dos outros (SANDLER, 2004).

A partir do exposto sobre as ações coletivas, observa-se que o trabalho em equipe pode ser observado e derivado dos fundamentos das ações coletivas. Isso porque, conforme Robbins (2005), o trabalho em equipe é composto por indivíduos com habilidades complementares e que atuam em conjunto para alcançar um propósito comum para o qual são coletivamente responsáveis. Segundo Senge (2006), os indivíduos que fazem parte de uma equipe devem ter um objetivo comum, de maneira que se unam para atingir os resultados almejados. Além disso, esse autor explica que os indivíduos que fazem parte de uma equipe devem direcionar suas energias para um mesmo foco, com um mesmo objetivo e com uma visão compartilhada.

Corroborando com esses conceitos sobre o trabalho em equipe, Macêdo et al. (2006) afirmam que a equipe é composta por indivíduos comprometidos com missão e objetivo comuns, que cooperam entre eles criando uma forte relação de parceria e confiança. Ademais, Vergara (2012) também ressalta que, no trabalho em equipe, existe um elemento de identidade, um elemento simbólico, que une indivíduos em prol de interesses comuns.

Nesse sentido, Robbins (2005) já abordava que o trabalho em equipe gera uma sinergia positiva por meio do esforço coordenado, resultando em desempenho maior do que a soma das contribuições individuais. Logo, entende-se que a atuação em equipe proporciona o alcance de objetivos comuns os quais possivelmente seriam mais difíceis de se obter de maneira individual.

Para Vergara (2012), muitas podem ser as vantagens do trabalho em equipe, tais como: a) agilidade na captação e no uso de dados e informações; b) melhor qualidade das ideias surgidas, em função das diferentes visões que existem em uma equipe; c) aumento na tendência em assumir riscos, uma vez que a responsabilidade é compartilhada; d) o aumento do comprometimento de todos os pertencentes a equipe, haja vista que se sentem coresponsáveis pelos resultados desejados e obtidos.

Piletti, Borges e Barros (2015), também citam alguns benefícios decorrentes do trabalho em equipe, entre eles: a) melhor percepção e uso das informações; b) a produção de ideias mais

ricas; c) maior comprometimento; d) aumento da motivação; e) maior desenvolvimento da liderança, da boa comunicação, do aprendizado constante e do crescimento pessoal; f) melhoria do atendimento ao cliente e da união entre os membros da equipe. Contudo, esses autores também comentam sobre as dificuldades do trabalho em equipe: a) a cultura ocidental; b) a cultura organizacional; c) os conflitos de personalidades; d) as falhas na comunicação; e) a falta de motivação; f) as diferenças de idade entre os membros da equipe.

Logo, entende-se que, apesar dos benefícios e vantagens do trabalho em equipe e da atuação coletiva, existem também desafios e dificuldades, mas que podem ser minimizados a partir do conhecimento sobre alguns determinantes para o sucesso das ações coletivas e do trabalho em equipe.

4 DETERMINANTES PARA O SUCESSO DE AÇÕES COLETIVAS E DO TRABALHO EM EQUIPE

Dentre os mais diversos fatores que podem auxiliar para o sucesso ou para o insucesso de uma ação coletiva e do trabalho em equipe, neste texto serão focados alguns dos apresentados por três autores que contribuem para o entendimento das ações coletivas, a saber: Mancur Olson, Mark Granovetter e Elinor Ostrom, cujos aspectos são expostos no Quadro 1.

Quadro 1 - Aspectos importantes da Teoria da Ação Coletiva

Autor	Obra	Principais aspectos abordados
Mancur Olson	A Lógica da Ação Coletiva (1965)	a) racionalidade individual <i>versus</i> racionalidade coletiva; b) o tamanho dos grupos; c) a presença de <i>free riders</i> na formação dos grupos;
Mark Granovetter	A Força dos Laços Fracos (1973)	d) a relação entre laços fortes e fracos dentro de uma ação coletiva;
Elinor Ostrom	Ação Coletiva e Processos de Desenvolvimento Local (2007)	e) oito critérios que influenciam a probabilidade do indivíduo cooperar: 1) o número de participantes; 2) a divisão dos benefícios; 3) heterogeneidade dos participantes; 4) comunicação face a face; 5) função de produção; 6) presença de ações passadas; 7) forma que os indivíduos estão ligados; 8) possibilidade de entrar e sair voluntariamente.

Fonte: elaborado pela autora, com base em Olson (1999), Granovetter (1973) e Ostrom (2007).

O primeiro entre os fatores que determinam a continuação de uma ação coletiva e do trabalho em equipe é a questão da **racionalidade individual e coletiva**. Sobre essa questão, Olson (1999) comenta sobre a necessidade que os indivíduos têm de algum incentivo (além do benefício) para a atuação coletiva, ou seja, dificilmente alguém contribuirá voluntariamente para uma ação coletiva, de forma que a racionalidade individual tende a ser superior a racionalidade coletiva. Complementando esse raciocínio, Ostrom (2007) aborda que na maioria das vezes os envolvidos em ações coletivas agem de acordo com cálculos que maximizem os ganhos para si

mesmo gerando resultados coletivos em um nível mais baixo do que se cooperassem mais para objetivo da equipe.

No que tange ao **tamanho do grupo**, Olson (1999) aponta que os grupos pequenos são mais eficientes do que os grandes, isso porque: a) a percepção do benefício alcançado é maior; b) os *free riders* são constatados mais facilmente; c) os custos de organização e coordenação são menores; d) o nível de benefício alcançado pode chegar próximo ao nível ótimo. Contudo, Ostrom (2007), menciona que nem todas as vezes os grupos grandes são menos eficientes, uma vez que isso depende do tipo de análise. Ou seja, os grupos pequenos podem até ser mais eficientes no que tange ao aspecto “organização”, mas, para atingir determinados interesses comuns, quanto maior o grupo, maior a possibilidade de alcançar o objetivo. Por exemplo, no caso dos conselhos florestais é necessário um grande número de envolvidos para que seja possível atingir o objetivo coletivo, que é a proteção da floresta. Nesses casos, o grupo menor é menos eficiente. Dessa forma, a eficiência maior ou menor de um grupo depende se a observação é em relação à sua organização ou à possibilidade de alcance do objetivo coletivo.

A **heterogeneidade dos grupos** é outro fator que deve ser analisado nas ações coletivas. Para Granovetter (1973), os grupos heterogêneos, por mais que possuam mais conflitos, agregam maior valor ao grupo, uma vez que são compostos por indivíduos desconhecidos e/ou com ideias e experiências diferentes, o que favorece a inovação. Por outro lado, os grupos homogêneos, por mais que tenham menos conflitos, agregam pouco valor, por inovarem pouco. Esses grupos geralmente são compostos por indivíduos que possivelmente convivem em um mesmo círculo social e possuem as mesmas informações. Logo, Granovetter (1973) apresenta a heterogeneidade como um fator positivo para uma ação coletiva. Por outro lado, Nassar (2001) considera a heterogeneidade como negativa, pois, ao analisar a diferença de interesses entre os membros de uma ação coletiva, conclui que a mesma prejudica a alcance do objetivo da equipe. Isso em função da falta de alinhamento dos interesses. Portanto, conforme apontado por Ostrom (2007), o impacto da heterogeneidade para atuação coletiva não pode ser visto de maneira isolada, pelo contrário, outras variáveis também devem ser analisadas (como o tamanho do grupo, a racionalidade, entre outros).

Os *free riders* nas ações coletivas e no trabalho em equipe é outro fator que deve ser observado. Para Olson (1999), os membros de uma ação coletiva não necessitam ou desejam o benefício coletivo em igual intensidade. Isso faz com que alguns colaborem mais do que outros para o atingimento do objetivo. Dessa forma, emergem os “caronas”, pois, sabendo que poderão se beneficiar do resultado grupal, não se esforçam para a concretização do objetivo da equipe. Portanto, a presença do carona é negativa para o trabalho em equipe.

Em relação à **comunicação face a face**, Ostrom (2007) afirma que ela possibilita um aumento de confiança entre indivíduos ou organizações que fazem parte da ação coletiva, uma vez que nesse cenário os indivíduos tendem a cumprir mais rigorosamente as promessas de que vão cooperar. Ménard (2004) também aborda a importância da comunicação nas ações coletivas, porém, não dá ênfase na comunicação face a face, mas sim nas tecnologias de comunicação e a notoriedade delas no processo de troca de informações.

Seguindo, por uma **função de produção** Ostrom (2007) demonstra a quantidade necessária de contribuições individuais para o provimento de uma determinada quantidade de benefício coletivo. Para isso, essa autora considera outras variáveis, tais como: a quantidade de



participantes; a quantidade de contribuição dos participantes; a disposição do indivíduo em contribuir; a sequência dessas contribuições; a homogeneidade ou heterogeneidade dos grupos. Com base nessa função produção, Ostrom (2007) também faz uma sugestão de como inibir, ou, até mesmo, excluir *free riders* em ações coletivas, levando em consideração os aspectos anteriores.

Outro aspecto abordado também por Ostrom (2007) é a existência de **informações sobre ações passadas**. Também denominada de reputação, pode ser construída ao longo do tempo, fazendo com que os envolvidos na ação coletiva acumulem confiança sobre os outros participantes. Em um cenário como esse, a cooperação tende a aumentar.

No que tange à **ligação dos indivíduos**, Ostrom (2007) afirma que quando o indivíduo sabe exatamente para quem está contribuindo, tende a cooperar mais do que quando não sabe. Ou seja, em casos que a contribuição vai a lugares generalizados, onde todos os participantes podem obter os benefícios sem saber exatamente de quem está recebendo a contribuição, a cooperação tende a ser menor.

Sobre a **possibilidade dos indivíduos entrarem e saírem voluntariamente**, Ostrom (2007) cita que quando as pessoas têm uma escolha a respeito de participar de ações coletivas (e se esses podem identificar os indivíduos com quem vão se relacionar), os mesmos vão optar por parceiros de forma a aumentar a frequência com que os resultados cooperativos sejam alcançados. Logo, diante de uma atuação coletiva, os indivíduos possuem duas opções: cooperar ou não cooperar (entrar ou sair). Ocorre que, se um indivíduo opta por sair, todos os outros podem receber um retorno zero. Dessa forma, todos os envolvidos têm um efetivo poder sobre a formação e manutenção da ação coletiva. Isso demonstra a importância da reputação, pois aumenta a confiabilidade nos outros envolvidos. Entende-se, então, que os níveis de cooperação tendem a aumentar em grupos menores, haja vista que os indivíduos se conhecem.

Por fim, um aspecto não mencionado no quadro, mas que é apontado na literatura como um fator imprescindível para o sucesso ou não de ações coletivas e do trabalho em equipe é a **liderança**. Essa é citada por autores como Moe (1980), Olson (1999) e Nassar (2001). O líder é apontado como alguém em quem os indivíduos confiem ou temem. Ademais, alguém que atue intermediando as negociações, economizando custo e tempo e que lute pelo bem da coletividade. Logo, “além de atuar como fator organizador do grupo, a liderança pode ser um agente de persuasão. Um grupo que tem a sua frente um líder proeminente e com reputação será atrativo para as pessoas que se identifiquem com as ações daquele líder” (NASSAR, 2001, p. 42). Dessa maneira, o líder tem a função de organizar os esforços de todos para o alcance do objetivo comum.

5 INCENTIVOS AO SURGIMENTO DE AÇÕES COLETIVAS, DESAFIOS E FALHAS COLETIVAS

Após ler este título poderia ser perguntado: Se existem desafios e falhas coletivas, por que surgem as ações coletivas e como elas são mantidas ao longo do tempo? Antes de buscar possíveis respostas para esse questionamento, é importante lembrar que as ações coletivas (bem como o trabalho em equipe) são compostas pela atuação conjunta de indivíduos e/ou



organizações, que têm um ou mais interesses comuns e que acreditam na geração de resultados mais satisfatórios do que individualmente.

Todavia, como já ressaltado anteriormente, Olson (1999) defende que o fato de indivíduos possuírem os mesmos objetivos não é o único fator e, portanto, não é o suficiente para a formação de uma ação coletiva. Em vista disso, esse autor aponta para a necessidade de incentivos que chama de seletivos, os quais sugerem que os indivíduos que não contribuem para a geração dos interesses da equipe sejam tratados de maneira diferente. Logo, esses incentivos podem ser negativos ou positivos: os negativos se resumem em coerção ou punição; já os positivos são aqueles oferecidos à parte, diferente do que será alcançado com a realização do objetivo comum.

Ménard (2004) corrobora com a existência de incentivos, afirmando que esses são uma força motriz na decisão de organizar ações coletivas e também cita duas situações opostas para justificar a importância e a necessidade de incentivos: a) do lado positivo, a busca de rendas se torna o motor para as estratégias que exigem reunir recursos e decisões de coordenação; b) do lado negativo, a partilha de tais rendas envolve escolhas que podem facilmente provocar conflitos e desestabilizar um acordo da equipe. Logo, os incentivos a parte seriam uma maneira de amenizar os conflitos.

Ainda falando sobre incentivos, Olson (1999) aponta para a existência de diversos incentivos para a formação de ações coletivas, não sendo apenas os econômicos, pois alguns indivíduos podem se unir motivados pelo objetivo de prestígio, respeito, amizade e outros objetivos sociais e psicológicos. Brito (2001) também aponta que a ação coletiva pode ser originada por fatores: econômicos, sociais, políticos e culturais.

Diante do exposto até o momento, pode-se fazer uma primeira reflexão deste tópico: se, por um lado, existe a necessidade de incentivos a parte para que os indivíduos de fato contribuam para a ação coletiva, por outro, há uma série de incentivos (financeiro, social, psicológico, entre outros) que tendem a motivar o desenvolvimento de ações coletivas e superar os seus obstáculos. Nesse sentido, os objetivos da ação coletiva, de acordo com Ramirez e Berdegúe (2003), compreendem: i) a melhoria do bem-estar material dos envolvidos; ii) a modificação das relações sociais dentro de uma população específica; iii) a influência sobre as políticas públicas, para ampliar as oportunidades de desenvolvimento e enfraquecer ou superar os sistemas de discriminação e exclusão. Além desses, podem ainda ser citados: aumento de receita, ganhos de escala e de aglomeração, aumento do poder de barganha, diluição de riscos, redução de conflitos e maior poder de negociação (AUSTIN, 2001; SACHS, 2003; SAES, 2008). Também Lazzarini et al. (2001) aponta os seguintes ganhos: i) a otimização da produção; ii) a otimização das operações; iii) a redução dos custos de transação; iv) a estrutura social, que influencia o comportamento e o desempenho coletivo; v) o aprendizado, tanto individual como coletivo; iv) as externalidades positivas de rede.

Direcionando a reflexão agora para a manutenção de ações coletivas, cita-se o apontamento de Hardin (1997). Para esse autor, as ações coletivas geram interações sociais na medida que, a partir de objetivos comuns, as ações e os resultados de um afeta e é afetado pelo resultado dos outros. Tais interações sociais podem ser classificadas em três categorias: conflito, coordenação e cooperação. Nas situações de conflito, os ganhos são excludentes, ou seja, um indivíduo somente pode ganhar se o outro perder (é o caso do poker e do xadrez). Ao contrário,



nos casos de interações de coordenação, uma das partes ganha, apenas se a outra também ganhar (por exemplo, as placas da estrada: elas têm os mesmos significados para todos e, assim, todos dirigem sob as mesmas normas). Por fim, nos casos de cooperação, ocorre a interação das duas situações já mencionadas, conflito e coordenação, originando uma relação de troca. Hardin (1997) menciona, por exemplo, o fato de um indivíduo querer algo pertencente a outro indivíduo e vice-versa. Isso quer dizer que, por um lado, há conflito, pois ambos terão que “perder” o bem que lhes pertence, mas, por outro lado, também há coordenação, uma vez que os dois podem presenciar uma melhor situação após a realização da troca.

A partir desses três tipos de interações sociais, poderia se pensar que a cooperação é a opção mais coerente quanto se trata de ações coletivas. Contudo, Hardin (1997) defende que as ações coletivas estão no âmbito da coordenação e não da cooperação. Isso porque apenas a coordenação produz poder e, portanto, produz sanções para motivar as ações conjuntas. Diante disso, observa-se que Hardin (1997) e Olson (1999) concordam no sentido de que as ações coletivas não são exclusivamente motivadas pela cooperação, mas sim, pelo autointeresse e pela necessidade de incentivos ou punições.

Logo, pode-se fazer outra reflexão para este tópico: ações coletivas emergem com o intuito de obter vantagens e benefícios que dificilmente seriam obtidos de maneira individual. Isso por proporcionarem maior poder e força à equipe, se comparado a uma ação de atores isolados. Ademais, entende-se que a coordenação é essencial e determinante para a manutenção e possível sucesso de uma ação coletiva, já que apenas a cooperação não é o suficiente para fazer com que todos os indivíduos envolvidos contribuam para a geração do interesse coletivo.

Seguindo a reflexão, agora no que tange aos problemas de coordenação, Hardin (1997) menciona que eles são, normalmente, resolvidos por convenções. Isso porque não seguir uma convenção geralmente significa custos individuais muito elevados. Nesse sentido de problemas de coordenação, cabe destacar os estudos de Ostrom (1990) sobre as falhas coletivas: “A tragédias dos Comuns” e o “Dilema dos Prisioneiros”. Esses modelos foram citados por Ostrom na sua obra “Governando os Comuns”, de 1990, na qual essa autora busca entender o porquê os indivíduos cooperam em um dilema social se eles poderiam ser caronas e se aproveitar das contribuições dos outros envolvidos na ação coletiva.

O primeiro modelo – A Tragédia dos Comuns – foi inicialmente exposto por Garret Hardin, em 1968 e menciona o fato de que quando as pessoas utilizam um recurso em comum, espera-se a degradação do mesmo. Isso ocorre porque o que está à disposição de todos os envolvidos não é valorizado por ninguém, isto é, uma vez que não se tem controle sobre o uso do outro, o indivíduo tende a também esbanjar por medo de não ter mais possibilidade de usufruir o bem em outro momento (OSTROM, 1990).

Sendo assim, Hardin (1968) acredita que a liberdade em relação aos recursos comuns termina em ruína para todos, ou ainda, que “ruína é o destino do homem que se apressa, buscando cada um o seu melhor benefício em uma sociedade que acredita na liberdade dos comuns” (HARDIN, 1968, p. 1244, tradução nossa). Ostrom (1990) lembra que grande parte de todo o mundo depende de recursos que estão sujeitos à possibilidade de uma tragédia dos comuns, entre eles: o problema da fome, a questão da falta/poluição da água, a criminalidade urbana, a cooperação internacional, entre outros.



O outro modelo – o Dilema dos Prisioneiros – Ostrom (1990) menciona que é um jogo não-cooperativo, em que é vedada a comunicação entre os jogadores. Dessa forma, cada jogador busca um resultado que seja satisfatório individualmente, de maneira que o resultado obtido coletivamente seja subótimo, revelando uma falha de ação coletiva.

Sandler (2004) menciona que a relação existente entre ação coletiva e Dilema dos Prisioneiros é que uma “ação racional individual leva a um resultado indesejável para o grupo. Atividades egoístas não beneficiam o grupo” (SANDLER, 2004, p. 25, tradução nossa). Ou seja, as atitudes decorrentes de uma situação de dilema dos prisioneiros ocasionam falhas nas ações coletivas, por se tratarem de atitudes egoístas e autointeressadas. Para Nassar (2001, p. 39), “o dilema dos prisioneiros talvez seja o modelo de jogo mais utilizado para provar falhas coletivas”, pois jogos como esse produzem resultados subótimos em termos coletivos, mesmo que, individualmente, os indivíduos possam alcançar resultados positivos.

Sobre os dois modelos mencionados, tanto a tragédia dos comuns como o dilema dos prisioneiros, Ostrom (1990) já comentava que ambos, somados a lógica da ação coletiva, são modelos que definiram a forma aceita de ver muitos dos problemas que os indivíduos enfrentam ao tentar alcançar benefícios e interesses coletivos.

Diante do exposto, volta-se agora à questão inicial: Se existem desafios e falhas coletivas, por que surgem as ações coletivas e como elas são mantidas ao longo do tempo? Com base no que foi abordado neste tópico, pode-se compreender que, mesmo diante de dificuldades na formação e manutenção de ações coletivas, essas surgem no intuito de gerar benefícios que dificilmente seriam obtidos por meio de ações individuais. Ou seja, mesmo diante de obstáculos, os benefícios alcançados por meio de ações coletivas tendem a superá-los, de maneira que, diante da escolha de agir isoladamente, e talvez ficar sem o benefício, ou agir coletivamente, mesmo com dificultadores, e obter o objetivo, escolhe-se por agir de forma coletiva. Ademais, percebe-se que a vasta gama de objetivos que pode motivar ações coletivas (de cunho financeiro, social, psicológico, cultural, etc.) também auxilia para a sua formação.

No que tange à forma como as ações coletivas são mantidas, pode-se notar que a coordenação é essencial, o que denota a importância de um equilíbrio entre a cooperação, o conflito e a competição, o que é possível, especialmente, por meio da liderança. Ou seja, diante do fato de que ações coletivas envolvem, ao mesmo tempo, situações de competição e cooperação, autointeresse, heterogeneidade de interesses, heterogeneidade de participantes, proporções diferentes de disposição em cooperar; ligações diferentes entre os participantes (GRANOVETTER, 1973; OSTROM, 1990; OLSON, 1999; NASSAR, 2001; SACHS, 2003; MÉNARD, 2004), entre outros fatores, a coordenação torna-se fator definitivo para a manutenção e para o sucesso das ações coletivas.

Portanto, pode-se extrair que desafios, aspectos dificultadores e falhas coletivas existem. Todavia, os benefícios gerados através de ações coletivas podem compensar e se sobrepor a esses impedimentos, sendo possível, conforme Sachs (2003), testemunhar sinergias extremamente benéficas para os envolvidos.



6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O principal objetivo deste estudo foi apontar alguns conceitos, bem como alguns aspectos determinantes para o sucesso ou insucesso das ações coletivas e do trabalho em equipe a fim de auxiliar profissionais de Secretariado Executivo em sua atuação empresarial e social. Buscou-se responder a seguinte questão de pesquisa: de que forma o profissional de Secretariado Executivo pode melhorar o desempenho das equipes ou das ações coletivas as quais pertence ou lidera? Para isso, o estudo foi embasado no referencial teórico sobre ações coletivas e trabalho em equipe e, em termos metodológicos, referiu-se a uma pesquisa bibliográfica, de caráter descritivo e de abordagem qualitativa.

Com base no referencial teórico consultado, pode-se perceber que o cenário atual é marcado pela coletividade e pelo trabalho em equipe. Isso não apenas sob o ponto de vista empresarial, mas também sob o ponto de vista social. Ou seja, se as organizações precisam e apostam no trabalho coletivo para obtenção de melhor desempenho, os grupos de interesses, as associações, os sindicatos e outras organizações e formas de atuação coletiva também se utilizam da coletividade para obter reconhecimento e outros objetivos comuns a uma classe ou categoria.

Inserido nesse cenário, o profissional de Secretariado Executivo deve não apenas saber trabalhar em equipe e atuar de forma coletiva, como, também, conhecer os conceitos, os benefícios, os desafios e os aspectos determinantes à criação e manutenção de ações coletivas e do trabalho em equipe.

Em relação às definições, pode-se entender que as ações coletivas e o trabalho em equipe se originam a partir de interesses comuns, mas que precisam de uma atuação coordenada para atingir esses objetivos comuns. Logo, o fato de indivíduos ou empresas possuírem os mesmos interesses não é o único fator responsável pela atuação conjunta, pelo contrário, muitas vezes os envolvidos precisam de incentivos, sejam eles positivos ou negativos, para cooperarem. Ademais, nem sempre a intensidade do desejo em obter o benefício será igual para todos os envolvidos na ação coletiva. Ter conhecimento sobre isso é imprescindível ao secretário executivo, principalmente em função do lugar que ocupa nas organizações empresariais ou sociais: colaborando com equipes ou, até mesmo, gerenciando-as.

No que tange aos aspectos determinantes para o sucesso de uma ação coletiva, puderam ser verificados fatores como: a racionalidade individual e coletiva, o tamanho do grupo, a comunicação, a heterogeneidade do grupo, entre outros. Importante para o Secretariado Executivo entender que, a priori, esses aspectos não ditam o sucesso ou insucesso de uma atuação coletiva e do trabalho em equipe, pois se trata da maneira como isso é analisado e gerido dentro de uma equipe. Por isso, novamente a importância do profissional ter esse conhecimento.

Por fim, pode-se extrair que a coletividade pressupõe uma série de benefícios e desafios, mas que, se bem geridas, as ações coletivas e o trabalho em equipe podem proporcionar o alcance de objetivos que dificilmente seriam obtidos de maneira individual. Portanto, ao profissional de Secretariado Executivo cabe conhecer esses benefícios e dificuldades para que possa inibir os obstáculos e otimizar as vantagens da atuação coletiva.

Para pesquisas futuras, sugere-se verificar outros autores e outro referencial teórico que também aponte conceitos, benefícios, desafios e aspectos determinantes para o sucesso de ações coletivas e do trabalho em equipe para que a reflexão aqui proposta possa ser complementada.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



REFERÊNCIAS

ABPSEC. Quem somos. 2015a. Disponível em: < <http://www.abpsec.com.br/abpsec/index.php/a-associacao/quem-somos>> Acesso em: 25 maio 2016.

AUSTIN, J. E. **Parcerias**. São Paulo: Futura, 2001.

BRITO, C. M. Towards an institutional theory of the dynamics of industrial networks. **Journal of Business & Industrial Marketing**. v. 16, n. 3, p. 150-166, 2001.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GRANOVETTER, M. The strength of the weak ties. **American Journal of Sociology**. v. 78, n. 6, p. 1360-1380, 1973.

HARDIN, R. **One for All: The Logic of Group Conflict**. Princeton: Princeton University Press, 1997.

LAZZARINI, S. G.; CHADDAD, F. R.; COOK, M. L. Integrating Supply Chain and Network Analysis: the study of netchains. **Journal on Chain and Network Science**. [S.l.], v. 1, n. 1, p. 7-21, 2001.

MACÊDO, I. I. de et al. **Aspectos comportamentais da gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

MEDEIROS, J. B.; HERNANDES, S. **Manual da secretária**. 12 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MÉNARD, C. The economics of hybrid Organizations. **Journal of Institutional and Theoretical Economics**. v. 160, n. 3, p. 345-376, 2004.

MOE, T. A calculus of group membership. **American Journal of Political Science**, v. 24, n. 4, p. 593-632, 1980.

NASSAR, A. M. **Eficiência das associações de interesse privado nos agronegócios brasileiros**. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Administração. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, 2001.

OLSON, M. **A lógica da ação coletiva: os benefícios públicos e uma teoria dos grupos sociais**. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1999.

OSTROM, E. Collective Action and Local Development Processes. **Sociologica**. Bologna, 2007.



PILETTI, D. BORGES, G. DA R. BARROS, I. C. R. Os princípios do cooperativismo e o trabalho em equipe em cooperativas de Garibaldi-RS. **Navus**, Florianópolis-SC, v. 5 I n. 4 I p. 34-45, 2015

RAMÍREZ, E.; BERDEGUÉ, J. Acción colectiva y mejoras en las condiciones de vida de poblaciones rurales. **Fundo Mink'a de Chorlaví**. 2003. Disponível em: http://www.inca.gob.mx/biblioteca/libros/desarrollo_territorial/Folleto_ACCION%20COLECTIVA.pdf> Acesso em: 25 jun 2015.

REIS, A. M. V. et al. **Desenvolvimento de equipes**. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999.

ROBBINS, S. Comportamento organizacional. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

SACHS, I. **Inclusão social pelo trabalho: desenvolvimento humano, trabalho descente e futuro dos empreendedores de pequeno porte**. Rio de Janeiro: Garamond, 2003.

SAES, Maria Sylvia Macchione. **Estratégias de diferenciação e apropriação da quase-renda na agricultura: a produção de pequena escala**. São Paulo, 2008. Tese (Livre Docência em Administração) – Programa de Pós Graduação em Administração, Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de São Paulo.

SANDLER, T. **Global Collective Action**. University of Southern California: Cambridge, 2004.

SCHMIDT, C. M.; SAES, M. S. M. Ações coletivas: desenvolvimento para arranjos produtivos inseridos no contexto do agronegócio e turismo rural. In: 46º Congresso da Sociedade Brasileira de Economia, Administração e Sociologia Rural, 2008, Rio Branco, **Anais...** Rio Branco, 2008.

SENGE, P. M. **A quinta disciplina: Arte e prática da organização que aprende**. Rio de Janeiro: Best Seller, 2006.

VERGARA, S. C. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: Atlas, 2012.

ZYLBERSZTAJN, D. From Contracts to Networks: New Directions in the Study of Governance of Agro-Food-Energy Networks. In: 4TH European Forum on Systems Dynamics and Innovation in Food Networks, 2010, Innsbruck-Igls, **Anais...** Innsbruck-Igls, 2010.

RESUMOS EXPANDIDOS



OS CONCURSOS PÚBLICOS NA ÁREA SECRETARIAL NO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL: UMA ANÁLISE DAS VAGAS OFERTADAS NOS ANOS DE 2014 E 2015

Fernanda Fonseca Machado

Universidade Federal de Pelotas, fernamachado@hotmail.com

1 INTRODUÇÃO

Os concursos públicos são alvo de milhares de brasileiros, sendo a maioria jovens recém-formados, em busca de novas oportunidades de trabalho. Com o objetivo de fazer uma análise das vagas ofertadas para os profissionais da área secretarial, no Estado do Rio Grande do Sul, em 2014 e 2015, no que tange ao número de vagas, aos requisitos para investidura no cargo, aos conteúdos programáticos solicitados nas provas e aos salários oferecidos, este estudo foi realizado com base na pesquisa quantitativa descritiva, que busca, nos estudos bibliográficos, as informações necessárias, além de dados documentais como os editais. Com base nos objetivos lançados, foi possível perceber que as vagas, tanto para secretário executivo, como para técnico em secretariado, diminuíram consideravelmente no ano de 2015. Além disso, houve um aumento da solicitação do registro profissional, os salários ofertados mantiveram o mesmo padrão informado pelo Sindicato das Secretárias e Secretários do Rio Grande do Sul e, no caso do técnico em secretariado, o que foi solicitado, na maioria das provas, refere-se a conhecimentos gerais, conhecimentos específicos e língua portuguesa; no caso do secretário executivo, conhecimentos gerais, conhecimentos específicos, língua portuguesa e legislação.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Existem vários significados para a palavra concurso. Para este resumo, utilizar-se-á o preconizado pela Carta Magna, qual seja: “O processo de seleção de pessoas desejosas na assunção de um cargo ou emprego público” (CF. art. 37, II, 1988). Ou seja, é um processo de seleção pública de pessoas que desejam ocupar um cargo ou emprego público.

A palavra concurso se presta a muitos usos. Com efeito, pode indicar cooperação, ajuda. Mas também pode conotar uma modalidade de licitação, conforme indicado no art. 22, IV, da lei federal das licitações e contratos da Administração Pública, como pode denotar um processo de seleção de pessoas desejosas na assunção de cargo ou emprego público, consoante prescrito no art. 37, II, da Constituição Federal (MOTTA, 2005, p. 17).

O anseio de passar em concurso público vem, primeiramente, em razão de a iniciativa pública pagar o dobro que a iniciativa privada, na maioria dos casos. Segundo a Associação Nacional de Proteção e Apoio aos Concursos (ANPAC), esse número é duas vezes maior do que registrado há cinco anos e, por isso, a disputa pelas vagas é bastante acirrada.



Com o objetivo de analisar as vagas dos editais lançadas no período compreendido entre os anos de 2014 e 2015, este resumo busca fazer uma análise das vagas oferecidas no Estado do Rio Grande do Sul para secretários executivos e técnicos em secretariado, no que tange ao número de vagas, aos requisitos para investidura no cargo, aos conteúdos programáticos solicitados nas provas e aos salários oferecidos.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo Ludke e André (1986), para realizar uma pesquisa é necessário realizar um paralelo entre os dados, as evidências, as informações coletadas sobre um assunto previamente definido e o conhecimento teórico acumulado a respeito dele. Esse conhecimento advém da curiosidade, da inquietação e da atividade investigativa do pesquisador e, ao mesmo tempo, da continuação do que foi elaborado e sistematizado pelos que já abordaram o assunto anteriormente.

Para Richardson (1989, p. 29) “[...] método em pesquisa significa a escolha de procedimentos sistemáticos para a descrição e explicação de fenômenos”. Deste modo, todo trabalho de pesquisa deve ser planejado e executado de acordo com as normas que acompanham cada método.

A pesquisa descritiva exige do investigador uma série de informações sobre o que deseja pesquisar. Esse tipo de estudo pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade (TRIVIÑOS, 1987).

A descrição, no entendimento de Lopes (1997), faz a ponte entre a fase de observação dos dados e a fase de interpretação. Por isso, combina técnicas e métodos de análise. A descrição inclui: - tratamento estatístico, ou seja, fazer tabulações para encontrar concentrações, frequências e tendências na documentação coletada; - garantir o domínio sobre os dados coletados, identificando e selecionando fatos significativos para o tratamento analítico; e - obter um conhecimento antecedente das possibilidades da documentação, em relação aos objetivos da investigação.

A investigação deste resumo teve por base metodológica a pesquisa quantitativa e a abordagem bibliográfica documental e descritiva, partindo, inicialmente, de estudos bibliográficos na área de secretariado executivo, além de dados documentais, como os editais dos concursos.

A pesquisa quantitativa emprega um instrumental estatístico como base na análise de um problema, não pretendendo medir ou numerar categorias.

Conforme Fonseca (2002, p. 20):

[...] os resultados da pesquisa quantitativa podem ser quantificados. Como as amostras geralmente são grandes e consideradas representativas da população, os resultados são tomados como se constituíssem um retrato real de toda a população alvo da pesquisa. A pesquisa quantitativa se centra na objetividade. Influenciada pelo positivismo, considera que a realidade só pode ser compreendida com base na análise de dados brutos, recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros. A pesquisa quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis, etc. A utilização conjunta da pesquisa qualitativa e



quantitativa permite recolher mais informações do que se poderia conseguir isoladamente.

O estudo foi realizado tendo como foco os editais referentes ao período de 2014 e 2015 para as vagas de secretários executivos e técnicos em secretariado no Estado do Rio Grande do Sul. Para o estudo dos editais foi necessário um trabalho lento e minucioso, devido ao grande número de informações que deveriam ser retiradas dos editais.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Foi possível perceber que as vagas ofertadas, tanto para técnico em secretariado, como para secretário executivo, diminuíram consideravelmente no ano de 2015. Fato este que pode ser explicado pela crise que o Brasil enfrentou neste ano e pelos cortes no orçamento e cancelamento de concursos públicos.

A solicitação do registro profissional na maioria das vagas ofertadas leva a crer que o trabalho de solicitação de retificação de editais que os sindicatos vêm fazendo está surtindo efeito.

Os salários, na média do que foi informado pelo Sindicato das Secretárias e Secretários do Rio Grande do Sul, demonstram que as instituições estão verificando o valor da remuneração de um secretário para colocar nos editais.

E, quando solicitado nas provas conhecimentos gerais, língua portuguesa, conhecimentos específicos e legislação, percebe-se que o candidato, para fazer uma prova, deve estar atualizado, ter conhecimentos específicos da profissão, e deve saber a legislação do local onde está sendo realizada a prova.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O contexto atual evidencia que os concluintes dos cursos de secretário executivo (tanto em nível técnico como superior), ao ingressarem no mercado de trabalho, optam pela estabilidade que o concurso público traz, porém, nem sempre conseguem uma colocação, devido à alta concorrência, já que, na maioria das vezes, existe uma vaga e centenas de candidatos.

Concluindo, os concursos públicos na área secretarial ainda necessitam de muito aprimoramento. Fato que só irá ocorrer com a divulgação da profissão, com a sindicalização dos profissionais, com a retificação de editais que não condizem com a lei de regulamentação da profissão, com a valorização da profissão, com a participação dos profissionais em eventos da área, com a pesquisa científica, com mais obras literárias na área e com a união de todos em prol de um secretariado mais unido e mais forte.

REFERÊNCIAS

FONSECA, J. J. S. *Metodologia da pesquisa científica*. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

LOPES, Maria Immacolata Vassalo. *Pesquisa em comunicação*. São Paulo: Loyola, 1997.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E.D.A. *Pesquisa em educação: abordagens qualitativas*. São Paulo: EPU, 1986.

MINAYO, M.C.de S. (org.). *Pesquisa Social: teoria, método e criatividade*. Rio de Janeiro: Vozes, 1995.

RICHARDSON, Roberto Jarry. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. São Paulo: Atlas, 1989.

TRIVIÑOS, A. N. S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1987.



GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO: INFORMAÇÕES PARA PROFISSIONAIS DO SECRETARIADO

Priscila Machado Borges Sena
UFSC, priscilasena.ufsc@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

A inovação tem sido tema em pauta em diversas áreas, e no Secretariado Executivo não é diferente, uma vez que este profissional segue princípios da administração empresarial no que concerne a tomada de decisões, resolução de problemas e trabalho em equipe (GARCIA, 1999). Nesta perspectiva, torna-se importante investigar quais as ferramentas e habilidades são necessárias ao profissional do Secretariado para se tornar um agente eficiente no processo de inovação nas organizações.

Partindo do pressuposto que para inovar as organizações necessitam de informações bem organizadas, visando conhecimentos pertinentes a obtenção de vantagem competitiva diante de seus concorrentes, a Gestão da Informação e Documentação pode auxiliar o profissional do Secretariado como integrante desse processo. Posto isto, emerge um desafio sobre quais seriam as informações básicas que os profissionais do Secretariado devem ter conhecimento no que concerne à Gestão da Informação e Documentação dentro das organizações?

Diante do exposto, o objetivo deste resumo é apresentar sucintamente informações que mostrem a relação entre o profissional do Secretariado Executivo, a Inovação e a Gestão da Informação e Documentação.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A necessidade de adquirir, armazenar, processar e disseminar informações traz consigo um papel central na atividade econômica e na geração de novos conhecimentos que podem contribuir para a melhoria da qualidade de vida e para a satisfação das diferentes necessidades dos cidadãos (LEGEY; ALBAGLI, 2000).

Na sociedade atual, as necessidades das organizações estão em grande maioria ligadas a quão inovativas elas conseguem ser, por consequência exigindo dos profissionais das mais diversas áreas competências diferenciadas que proporcionem eficiência em todas as atividades desempenhadas.

Assim, o profissional do Secretariado Executivo, além de ser também “[...] um negociador, programador de soluções, empreendedor, mostrando iniciativa, proatividade, comprometimento e participando em inúmeras atividades no ambiente de trabalho” (LASTA; DURANTE, 2008, p. 54), necessita de habilidades que garantam que estas competências sejam além de executadas com eficácia, sejam eficientes.

Para isso, é pertinente ter a noção que as organizações muitas vezes buscam por uma inovação sistemática, que “consiste na busca deliberada e organizada de mudanças, e na análise sistemática das oportunidades que tais mudanças podem oferecer para a inovação econômica ou social.” (DRUCKER, 1987, p. 45).



Nesse sentido, as informações necessárias a inovação sistemática dentro das organizações são inúmeras e diversas, requerendo a gestão destas registradas nos mais variados suportes. A gestão de documentos é considerada no Art.3 da Lei n o 8.159 de 8 de janeiro de 1991 como “o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente” (BRASIL, 1991).

Torna-se interessante considerar que de acordo com Paes (2006, p. 26), documento consiste no “[...] registro de uma informação independente da natureza do suporte que a contém”. Desta forma, além da Gestão da Documentação, faz-se necessária a Gestão da Informação, pois esta relaciona-se com a aproximação e entendimento de todas as atividades da organização, pois volta-se para “[...] às estratégias de ação que identificam às necessidades informacionais, a prospecção, o monitoramento, a análise e a disseminação com valor agregado aos seus colaboradores” (VALENTIM; TEIXEIRA, 2012, p. 153).

Vital, Floriani e Varvakis (2010, p. 101) consideram que, “por meio do mapeamento dos fluxos, torna-se possível reconhecer as etapas pelas quais as informações perpassam e verificar quais os aspectos falhos do processo”. Posto isto, a Gestão da Informação e Documentação faz-se imprescindível ao processo inovador das organizações.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Quanto aos procedimentos metodológicos, este resumo refere-se à oficina prática do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC 2016 e portanto, visa o compartilhamento de técnicas básicas da área de Ciência da Informação para a realização da Gestão da Informação e Documentação.

4 RESULTADOS ESPERADOS

Almeja-se com esta oficina oportunizar aos estudantes e profissionais do Secretariado Executivo informações que se somem as suas competências essenciais tornando-os ainda mais preparados para o contexto inovativo das organizações atuais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio deste resumo é possível perceber o quão pertinente é o desenvolvimento da relação teórica e prática do profissional do Secretariado Executivo, com a Inovação e a Geração da Informação e Documentação. Tratando-se de um profissional chave no desempenho de diversas atividades, suas habilidades com a informação e documentação requerem aperfeiçoamento diante da complexidade de sua atuação.

Logicamente que tanto este resumo como as duas horas de oficina ofertadas não abarcam toda magnitude da temática, mas conseguem proporcionar o que se propõe, a abordagem da relação e as informações básicas necessárias para os profissionais do Secretariado.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei n. 8.19 de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial** [República Federativa do Brasil] Brasília, DF, 9 de jan. 1991.

DRUCKER, P. F. **As novas realidades:** no governo e na política, na economia e nas empresas, na sociedade e na visão do mundo. Tradução C. A. Malferrari. 4 ed. São Paulo: Pioneira, 1997.

GARCIA, E. V. **Muito prazer sou a secretária do senhor:** um estudo sobre a profissional secretária a partir da análise do discurso. Passo Fundo: Elisabeth Virag, 1999.

LASTA, A.; DURANTE, D. G. A gestão secretarial no cenário organizacional contemporâneo. **Secretariado Executivo em Revista**, v.4, p. 49-65, 2008.

LEGY, L-R. I; ALBAGLI, S. Construindo a sociedade da informação no Brasil: uma nova agenda. **DataGramaZero**, v. 1, n. 5, 2000.

PAES, M. L. Arquivo: teoria e prática. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

VALENTIM, M. L. P.; TEIXEIRA, T. M. C. Fluxos de informação e linguagem em ambientes organizacionais. **Informação & Sociedade:** estudos, João Pessoa, v.22, n.2, p.151-156, maio/ago. 2012.

VITAL, L. P.; FLORIANI, V. M.; VARVAKIS, G. Gerenciamento do fluxo de informação como suporte ao processo de tomada de decisão. **Informação e Informação**, Londrina, PR, v. 15, n. 1, p. 85-103, 2010.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

Denise Zaninelli

Universidade São Judas Tadeu, dazaninelli@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

O ambiente corporativo apresenta aos profissionais inúmeros desafios. Um deles, vital em um mundo globalizado, está ligado à competência comunicativa. No ambiente organizacional, a competência comunicativa leva os profissionais a uma relação de interdependência necessária que valoriza o todo:

A arte de convencimento e persuasão mútua, com a obtenção do consentimento de ambas as partes. É a arte da afirmação de posições, da venda de ideias, da escuta ativa e do envolvimento e comprometimento das pessoas envolvidas na conversa, com os resultados a que se propuseram atingir (MAINGUENEAU, 2002, p. 53-54.)

A interdependência na comunicação poderá ser alcançada por meio da assertividade. O termo assertividade origina-se de asserção. Fazer asserções que dizer *afirmar*, do latim *afirmare*, tornar firme, consolidar, confirmar e declarar com firmeza.

Quando falamos da comunicação humana, assertividade significa uma filosofia de vida. Em termos filosóficos, entendemos assertividade como uma manifestação da possibilidade dialética da comunicação “eu ganho e você ganha”, ou seja, uma comunicação criativa, transparente, por meio da qual as pessoas expressam suas necessidades, seus pensamentos e sentimentos de forma honesta e direta, sem violar os mesmos direitos dos outros.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Filosofia de vida é mais do que um comportamento, pois engloba valores, atitudes, pensamentos e sentimentos frente à vida. O comportamento é a forma de expressar essa filosofia de vida.

Assertividade é uma filosofia de relacionamento humano com soluções ganha-ganha. Em termos filosóficos, entendemos assertividade como uma manifestação da possibilidade dialética da comunicação criativa, transparente, por meio da qual as pessoas expressam suas necessidades, seus pensamentos de forma honesta e direta, sem violar seus sentimentos.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este resumo foi elaborado utilizando a pesquisa bibliográfica. As fontes de livros e artigos publicados em periódicos foram utilizados para identificar os principais conceitos sobre trabalhos monográficos, projeto de pesquisa, etapas do projeto de pesquisa e para a definição de pesquisa. De acordo com Silva (2003), a pesquisa bibliográfica está sempre presente nas pesquisas para sua fundamentação.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Assertividade, abordado neste resumo, pretende propiciar um repertório de comportamentos que facilita a escolha de respostas mais adequadas às diversas situações e papéis que as pessoas desempenham na vida profissional, familiar e social.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Hoje, convivendo com o paradigma “mudar é preciso”, a credibilidade não é mais conquistada por uma comunicação baseada no temor. Novos padrões indicam que a credibilidade não é imposta, mas, ao contrário, é conquistada pela confiança que o outro deposita no seu interlocutor.

5 REFERÊNCIAS

ABREU, Antonio Suárez. *A arte de argumentar: gerenciando razão e emoção*. São Paulo: Ateliê Editorial, 2001.

ARISTÓTELES. *Arte retórica e arte poética*. 16ed. Rio de Janeiro: Ediouro Publicações, 2002. Série Clássicos de Bolso.

FUSTIER, Michel. *O conflito na empresa*. São Paulo: Martins Fontes, 1982.

MAINGUENEAU, Dominique. *Análise de textos de comunicação*. São Paulo: Cortez, 2002.

MORTENSEN, C. David. *Teoria da comunicação*. São Paulo: Mosaico, 1979.



FERRAMENTAS PARA GESTÃO DA CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO NO DESEMPENHO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Fernanda Cristina Sanches

Unioeste, fernandacsanches@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

Os atuais desafios do mundo dos negócios ditam novos padrões às organizações, que, para sobreviver ao mercado competitivo no qual estão inseridas, têm intensificado a valorização de seus profissionais. Os funcionários dessas organizações respondem positivamente aos estímulos da criatividade aos quais são desafiados, o que potencializa a capacidade de pensar e identificar oportunidades sob diferentes aspectos. Nesse cenário, as organizações devem investir no desenvolvimento de potenciais criativos de suas equipes de trabalho, no qual exista um clima de confiança, cooperação integrada e desafios que estimulem a manifestação dos talentos. A partir disso, a capacidade de gerar soluções criativas se torna um diferencial competitivo.

E é nesse contexto que se insere a profissão de secretariado executivo. Neiva e D'lia (2009) enfatizam a importância desse profissional, ao afirmar que o secretário executivo possui formação diferencial, visto que atua como gestor, empreendedor, e ainda, como articulador dentro das organizações. Tal função se torna importante no momento de desenvolver formas criativas de gestão, que promovam a potencialização da criatividade e inovação nas organizações em que estão inseridos.

Nesse sentido, esse estudo tem a pretensão de atender à seguinte questão de pesquisa: quais ferramentas e técnicas podem ser utilizadas pelos secretários executivos para o gerenciamento da criatividade visando inovação das organizações? Buscando atender ao questionamento, esse resumo tem por objetivo principal: listar algumas ferramentas que visam fomentar a criatividade e a inovação nas organizações e que podem ser utilizadas pelos secretários executivos. Para tanto, delineou-se como objetivos específicos: a) definir os conceitos de criatividade e inovação; b) identificar principais ferramentas atreladas à gestão da criatividade; c) listar as possibilidades de atuação do Secretário Executivo no que tange à criatividade e inovação a partir do uso das ferramentas.

A realização desse estudo ampara-se ao fato de que é fundamental que os secretários executivos, quando no desempenho de suas profissões, busquem conhecimentos acerca da aplicação de uma gestão inovadora e criativa nas organizações em que atuam. Assim, o texto aborda, além desta introdução, um referencial teórico, os procedimentos metodológicos adotados, seguidos dos resultados e discussões. Por fim, a seção final é dedicada às considerações finais e referências utilizadas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A inovação consiste em um processo que envolve todo o conjunto organizacional, e que fornece as bases para as instituições manterem-se competitivas no mercado. De acordo com Barney e Hesterly (2008), refere-se à implementação de um novo ou melhorado produto,



processo, método ou práticas de negócios. Segundo os autores, para que haja um gerenciamento adequado do processo de inovação, é necessário um gerenciamento de recursos, tanto financeiro, como humano e organizacional. Tal metodologia permite neutralizar ameaças e estabelecer um planejamento estratégico adequado à estruturação da inovação. A finalidade dessas ações é transformar a inovação em um processo dotado de periodicidade, disciplina e sistematização, que seja contínuo nas organizações. A inovação está diretamente atrelada à criatividade, visto que esta representa o processo de criação de ideias. Para Shelton e Percival (2013), a criatividade pode ser definida como a inspiração que permite aos profissionais criar novas soluções. Por sua vez, a inovação consiste na capacidade de converter as ideias em algo aplicável.

Barbieri, Alvares e Cajazeira (2009) afirmam que o mercado identifica que a criatividade dos profissionais é um diferencial para as organizações que se destacam. Para o autor, a criatividade deve ser prática adotada em todos os cenários organizacionais, nos mais diferentes setores de trabalho. Tal ação promove ambientes favoráveis à geração de ideias, e consequentemente, à inovação nos processos, produtos e serviços.

Pesquisas apontam que o rendimento dos profissionais no trabalho pode ser potencializado por meio dessa metodologia de trabalho (SHELTON; PERCIVAL, 2013). Contudo, as maiores barreiras encontradas para implementação de um clima organizacional inovador, são as dificuldades que os gestores enfrentam para promover o estímulo de um clima propício para a geração de ideias, que permita o trabalho em equipe e à resolução criativa de problemas (BARBIERI; ALVARES; CAJAZEIRA, 2009).

Vale destacar ainda, que uma pessoa pode ser criativa, mas não necessariamente inovadora. Tal característica é dita como uma dificuldade, visto que indivíduos dotados desse perfil são incapazes de selecionar as melhores ideias para aplicá-las na prática (QUADROS, 2008). Buscando superar tais desafios, e também, visando desenvolver um potencial criativo inato nos indivíduos, os autores Shelton e Percival (2013), citam a existência de ferramentas que podem se tornar de relativo valor em âmbito organizacional.

Nesse contexto, torna-se fundamental nas empresas a presença de profissionais multifuncionais, capazes de atuar em diversas áreas organizacionais. Nesse perfil encaixa-se o Secretário Executivo que, segundo Durante (2009, p. 136) é um profissional que pensa e gera “os processos de trabalho e os da empresa de maneira ativa e criativa”. Lessa e Schell (2015) citam que tal profissional ao longo do tempo, adquiriu uma gama de competências requeridas pelo mercado globalizado.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo propôs a realização de uma pesquisa bibliográfica, buscando abordar temas que direcionem para a importância da criatividade e inovação no âmbito organizacional. Além disso, utilizou-se da coleta de dados por meio de fontes secundárias que consistem em informações trabalhadas por outros autores que já são de domínio científico, com intuito de abranger os temas percorridos.



4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A criatividade e a inovação podem ser gerenciadas por meio de métodos, que compreendem um conjunto de dimensões base para a estruturação de modelos próprios para cada organização (QUADROS, 2008). Dentre esses modelos podem-se encontrar algumas ferramentas que podem ser aplicadas pelos secretários executivos no desempenho de suas funções.

Dentre essas, a construção desse estudo possibilitou a identificação das ferramentas descritas no Quadro 1:

Quadro 1 – Principais ferramentas para o desenvolvimento da criatividade e inovação.

Ferramenta	Descrição
Design Thinking	Formular questionamentos através da apreensão ou compreensão dos fenômenos. A solução não é derivada do problema: ela se encaixa nele. Não se pode solucionar problemas com o mesmo tipo de pensamento que os criou.
Brainstorming	Anotar em um quadro as ideias surgidas de maneira não sistematizada num grupo de pessoas, para que depois possam discuti-las e selecionar uma delas.
Mapas mentais	Se utiliza uma palavra ou conceito-chave como ponto de partida para adicionar ideias sob a forma de ramos de uma árvore ou de estrutura radial.
Brainwriting	As ideias de cada pessoa são retro-alimentadas pelas dos demais participantes. Utiliza várias folhas nas quais se escreve um tema na parte superior e vão sendo passadas aos participantes para que anotem suas ideias.
SCAMPER	Para favorecer a geração de ideias, há que responder a uma listagem de perguntas preestabelecidas. Considerado uma das técnicas mais completas e eficazes especialmente no processo divergente de geração de ideias. O nome vem das iniciais dos sete operadores: Substituir, Combinar, Adaptar, Modificar, Procurar outros usos, Eliminar e Rearrumar.
PNI	Trata-se de uma técnica que permite avaliar as ideias para a sua posterior seleção com base na valorização de três aspectos: positivos, negativos e interessantes.

Fonte: elaborado pela autora (2016).

Cabe destacar que todas essas iniciativas citadas no Quadro 1, podem ser aplicadas no desempenho da função de secretariado executivo. Tais ferramentas permitem o estímulo à criatividade dos profissionais nas organizações.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As demandas com relação à inovação nas empresas são específicas para cada organização. Dessa forma, a gestão da criatividade deve ser desenvolvida com base no planejamento estratégico e ainda, de acordo com as características dos perfis profissionais dos funcionários.

A partir da realização desse estudo, foi possível identificar que essa gestão é de fundamental importância para as organizações que buscam um diferencial competitivo. Nesse cenário, a utilização das ferramentas identificadas, pode ser fator decisivo no desenvolvimento da criatividade e da inovação, características que podem ser desenvolvidas no momento da atuação do profissional de Secretariado Executivo.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



REFERÊNCIAS

BARBIERI, J. C.; ÁLVARES, C. T.; CAJAZEIRA, J. E. R. **Gestão de ideias para inovação contínua**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

BARNEY, J., HESTERLY, W.S. **Administração estratégica e vantagem competitiva**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

DURANTE, D. G. Aprendizagem e conhecimento: contribuições à visão holística da gestão secretarial. In: **Gestão Secretarial: o desafio da visão holística**. Cuiabá: Adeptus, 2009.

LESSA, J. K.; SCHELL, M. M. As competências do profissional de secretariado e a utilização de ferramentas de gestão em organizações. In: MARTINS, C.; D'ELIA, B. **Modelos de gestão no contexto do profissional de secretariado**. UFSC, 2015.

NEIVA, E. G.; D'ELIA, M. E. **As novas competências do profissional de Secretariado**. Ed. IOB, 2009.

QUADROS, R. **Aprendendo a Inovar: Padrões de Gestão da Inovação Tecnológica em Empresas Industriais Brasileiras**. Campinas: UNICAMP, 2008.

SHELTON, R.; PERCIVAL, D. **Inovação revolucionária e crescimento**. PWC: 2013.



Anais do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
VIII Mostra Científica de Secretariado – MOSTRATEC
I Feira Literária de Secretariado – FeLiSec
II Jornada Catarinense em Secretariado - JCS
ISBN:
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
29 de junho a 01 de julho de 2016.



CARTA DE FLORIANÓPOLIS

Resoluções do VI Fórum Nacional de Discussões com Estudantes de Secretariado

Em 2016, mais de 200 pessoas participaram do VIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado, de diferentes regiões do Brasil, realizado na cidade de Florianópolis, em Santa Catarina.

Como parte integrante deste evento, tivemos o VI Fórum Nacional de Discussões com Estudantes de Secretariado com os seguintes debatedores: Catarina Silva Oliveira – Instituto Federal do Mato Grosso (IFMT) - Região Centro-Oeste; Felipe Saldanha Mendes Santos - Universidade do Estado do Pará (UEPA) - Região Norte; Filipe Sousa Rodrigues – Universidade Federal de Sergipe (UFS) - Região Nordeste; Dilciomar Junior Baldin – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) - Região Sul.

Os participantes da mesa tiveram a oportunidade de debaterem sobre a temática “Identidade e pertencimento do estudante de Secretariado no Século XXI”, com base em questões norteadoras como: Aplicando ao contexto do Secretariado, você acredita que os estudantes da sua Universidade se sentem pertencentes à área? No atual contexto do Secretariado, entendemos que as questões de identidade e pertencimento perpassam por algumas lacunas, por exemplo: gênero (masculino/feminino), formação específica (nível técnico ou superior) e representações sociais/estereótipos. Comente! Em seu curso há momentos (aulas/atividades) de discussão sobre a profissão e seus movimentos na sociedade? (ações para regulamentação, ações para a formação etc.). O efetivo engajamento, censo de pertencimento e amor pela profissão partem da atuação de cada um de nós. Dessa forma, o que você e seus colegas de curso, pensam em fazer ou já estão fazendo para promover o fortalecimento da identidade e do pertencimento no Secretariado?

Em relação à primeira problemática (sentido de pertencimento dos estudantes de Secretariado a profissão) ficou evidente que esse processo se fortalece/desenvolve ao longo da formação acadêmica. Além disso, os participantes destacaram que os docentes possuem um papel importantíssimo nessa fase, sendo indispensável a presença de professores formados em Secretariado no curso. O sentido de pertencimento também se concretiza a partir da participação ativa nas atividades/oportunidades da formação: estágio, organização de eventos etc.

As lacunas/problemáticas/desafios de gênero (masculino/feminino), formação específica (nível técnico ou superior) e representações sociais/estereótipos foram discutidas pelos estudantes da mesa e perceberam-se os seguintes desdobramentos: embora pareçam ser questões ultrapassadas para uns, os debatedores entendem que elas devem ser trazidas à tona, pois contribuem para a formação de imagens estereotipadas e



preconceituosas da profissão. Quando não percebidas/trabalhadas podem evoluir ao que conhecemos por violência simbólica, assédio moral e/ou sexual. Não podemos perder de vista, ainda, que as representações sociais existentes são consequência do desconhecimento das atuais competências e habilidades desse profissional.

Além disso, foi evidenciado por um dos integrantes da mesa que há certa desconfiança em relação ao trabalho/competência do secretário do sexo masculino.

Quando questionados se em suas universidades havia momentos para discussão sobre a profissão e seus movimentos na sociedade, afirmaram que “sim”. Estes momentos podem ser vislumbrados em ações como “Semana do Calouro”, “Semana do Secretariado”, participação em grupos de pesquisa e empresas juniores, os quais possibilitam ricas interações entre docentes, estudantes e comunidade.

Finalmente, para o efetivo desenvolvimento do engajamento, censo de pertencimento e amor pela profissão os estudantes destacaram que estão procurando desenvolver ações mais efetivas por meio da participação em eventos da área, projetos de pesquisa, projetos de extensão, monitorias, centros acadêmicos e empresas juniores.

Os estudantes entendem que esse momento de discussão, por meio do Fórum, é imprescindível para a melhoria dos cursos, já que possibilita uma melhor compreensão dos anseios e desafios da sala de aula e, posteriormente, vivenciados no mercado de trabalho. Sendo assim, os integrantes do VI Fórum Nacional de Discussões com Estudantes de Secretariado recomendam que sejam provocados nas Instituições de Ensino fóruns locais, regionais e estaduais com os estudantes, de tal modo de seja possível a constituição de uma agenda nacional de demandas/anseios da classe estudantil.

Florianópolis, 1º de julho de 2016.

Eduardo César Pereira Souza
Coordenador da Mesa

Debatedores:

Catarina Silva Oliveira – Instituto Federal do Mato Grosso (IFMT)
Região Centro-Oeste

Felipe Saldanha Mendes Santos – Universidade do Estado do Pará (UEPA)
Região Norte

Filipe Sousa Rodrigues – Universidade Federal de Sergipe (UFS)
Região Nordeste

Dilciomar Junior Baldin – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)
Região Sul



Parceiros do evento



ISBN: 978-85-7988-308-8

