

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Sumário

Sumário interativo – click para ir até o texto

Trabalhos completos.....	6
Palestras e minicursos.....	6
A PESQUISA CIENTÍFICA COMO FERRAMENTA DE (RE)CONSTRUÇÃO DO SECRETARIADO EXECUTIVO..... 7	
Alberto Santos Arruda (UFPB)	7
A PRODUÇÃO CIENTÍFICA EM EVENTOS ACADÊMICOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO.....16	
Erivaldo Pereira do Nascimento (UFPB).....	16
AVALIAÇÃO DE TRABALHOS DE CONCLUSÃO DE CURSO: UM ESTUDO NO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ.....28	
Joelma Soares da Silva (Universidade Federal do Ceará).....	28
Conceição de Maria Pinheiro Barros (Universidade Federal do Ceará).....	28
GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO E A ATUAÇÃO DO SECRETARIADO EXECUTIVO.....42	
Ana Cristina Brandão Ribeiro Silva (Faculdade Alvorada).....	42
Roberto Campos da Rocha Miranda (Centro Universitário IESB)	42
RETRATO DOS PERIÓDICOS CIENTÍFICOS DE SECRETARIADO NO BRASIL.....53	
Cibele Barsalini Martins (Uninove)	53
Maria do Carmo Assis Todorov (Uninove).....	53
Altieres de Oliveira da Silva.....	53
Emerson Antonio Maccari.....	53
Trabalhos completos.....	68
Grupos de Trabalhos	68
GT 01.....	69
Assessoria e Gestão Secretarial	69
MANUALIZAÇÃO DE EVENTOS PARA UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO PÚBLICO NO ESTADO DO PARANÁ.....70	
Fernanda Gisele Basso (Universidade Estadual de Londrina - UEL)	70
Juliane Sachser Angnes (Universidade Estadual do Centro-Oeste - UNICENTRO).....	70
COMPETÊNCIAS TÉCNICAS OU DURÁVEIS?	
AVISÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO <i>VERSUS</i> A VISÃO DO EMPREGADOR.....80	80
Keila Raquel Wenningkamp (Unioeste).....	80
Aline Kerber da Silva (Unioeste)	80
Keila Cristina de Oliveira (Unioeste).....	80
A IMPORTÂNCIA DA FORMALIZAÇÃO DAS COOPERAÇÕES ENTRE O CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO E AS EMPRESAS DE TOLEDO/PR.....95	
Josmary Karoline Demko Alves (Unioeste)	95
Fabiana Regina Veloso Bíscoli (Unioeste)	95

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A ASSESSORIA EXECUTIVA APLICADA AOS ESCRITÓRIOS DE ADVOCACIA: UMA DEMANDA ORIUNDA DA ERA DIGITAL	112
Lisiane Freitas de Freitas (Universidade Estadual de Londrina - UEL)	112
SECRETARIADO EXECUTIVO: UMA NOVA PERSPECTIVA ACERCA DO ATENDIMENTO AO CLIENTE E SUA QUALIDADE INTRÍNSECA	128
Sabrina Brüne (UNIOESTE)	128
Meridiana Gontareck (UNIOESTE)	128
GT 02	139
Consultoria e Empreendedorismo em Secretariado	139
OS CONHECIMENTOS NECESSÁRIOS À FORMAÇÃO ACADÊMICA EM CONSULTORIA SECRETARIAL	140
Chussy Karlla Souza Antunes (UFPB)	140
Maria de Fátima dos Santos Fernandes de Araújo	140
PRECONCEITOS E ESTEREÓTIPOS NA CONTRATAÇÃO DO PROFISSIONAL SECRETARIAL, SEGUNDO A PERCEPÇÃO DOS ALUNOS DE SECRETARIADO DA UNIOESTE DE TOLEDO - PR	160
Márcia Regina de Sales (Unioeste - Toledo-PR)	160
Márcio Alberto Goebel (Unioeste - Toledo-PR)	160
UMA ANÁLISE DA CONSULTORIA SECRETARIAL COMO NOVO NICHOS DE MERCADO E COMO DISCIPLINA NOS CURSOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO	174
Caroline Jane Schmitz (UNIOESTE/Toledo-PR)	174
Sandra Regina Führ dos Santos (UNIOESTE/Toledo-PR)	174
Patrícia Stafusa Sala Battisti (UNIOESTE/Toledo-PR)	174
ANÁLISE DE UMA ATIVIDADE PRÁTICA NO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO COM FOCO NA FORMAÇÃO EM CONSULTORIA ORGANIZACIONAL	190
Cibele Barsalini Martins (Universidade Nove de Julho - UNINOVE)	190
Penha Maria Mendes Terra (Universidade Paulista - UNIP)	190
Mauro Kiehn (Universidade Paulista - UNIP)	190
Claudia Terezinha Kniess (Universidade Nove de Julho - UNINOVE)	190
GT3	204
Tecnologia, Gestão da Informação e Comunicação para o Secretariado	204
SECRETARIADO EXECUTIVO: TENDÊNCIAS DA PROFISSÃO NUM MUNDO CADA VEZ MAIS DINÂMICO E IMEDIATISTA	205
Maria do Carmo Assis Todorov (UNINOVE)	205
Cibele Barsalini Martins (UNINOVE)	205
Luiz Antonio Genghini (UNIP)	205
Sergio Bomfim Martins (UNINOVE)	205
GT4	220
Formação Profissional, Ensino e Pesquisa em Secretariado	220
ANÁLISE DAS MATRIZES CURRICULARES DOS CURSOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO DAS INTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR PÚBLICAS DO BRASIL E A OBSERVÂNCIA ÀS DIRETRIZES CURRICULARES NACIONAIS	221
Lisiane Freitas de Freitas (Universidade Estadual de Londrina - UEL)	221
Anna Paula da Silva (Universidade Estadual de Londrina - UEL)	221

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

QUAL É O SEU ENTENDIMENTO SOBRE A TEORIA GERAL DO SECRETARIADO (TGS)?.....	235
Mábia Camargo (UNICENTRO).....	235
SECRETARIADO EXECUTIVO NO BRASIL: <i>QUO VADIS?</i>	249
Ivanete Daga Cielo (UNIOESTE).....	249
Carla Maria Schmidt (UNIOESTE).....	249
Keila Raquel Wenningkamp (UNIOESTE)	249
ESTÁGIO SUPERVISIONADO: UMA ANÁLISE SOBRE A EVOLUÇÃO DAS ÁREAS PESQUISADAS PELOS ALUNOS DA UNIOESTE.....	265
João Eduardo de Moura (UNIOESTE).....	265
Carla Maria Schmidt (UNIOESTE)	265
OS AVANÇOS DA PESQUISA EM SECRETARIADO EXECUTIVO: UMA ANÁLISE NOS PERIÓDICOS CIENTÍFICOS NACIONAIS.....	277
Fernanda Cristina Sanches (UNIOESTE)	277
Carla Maria Schmidt (UNIOESTE)	277
Amanda Hissamura Dias (UNIOESTE)	277
O USO DA TECNOLOGIA NO TRATAMENTO ESTATÍSTICO EM PESQUISAS NA ÁREA DE SECRETARIADO EXECUTIVO.....	293
Patrícia Stafusa Sala Battisti (UNIOESTE/Toledo/PR)	293
Débora Andrea LiessemVigorena (UNIOESTE/Toledo/PR)	293
Vanessa Stafusa Sala Denuzi (UNIOESTE/Toledo/PR).....	293
Deborah Cristina Knie (UNIOESTE/Toledo/PR).....	293
PERFIL DOS ESTUDANTES DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIOESTE DE TOLEDO (PR): BUROCRATA, EXECUTIVO OU EMPREENDEDOR.....	310
Jessica Ramos Dambrós (UNIOESTE - Toledo-PR)	310
Márcio Alberto Goebel (UNIOESTE - Toledo-PR).....	310
TEMÁTICA SOCIOAMBIENTAL NOS CURSOS DE GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO: A PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS SOBRE AS PRÁTICAS DIDÁTICO-PEDAGÓGICAS ADOTADAS NAS DISCIPLINAS DE SUSTENTABILIDADE E GESTÃO AMBIENTAL VISANDO PROPORCIONAR DIFERENCIAIS NA FORMAÇÃO PROFISSIONAL DO SECRETÁRIO EXECUTIVO.....	323
Adriana Czajkowski (Centro Universitário Uninter e Faculdades Integradas do Brasil)	323
Oswaldo Dias dos Santos Junior (Faculdades Integradas do Brasil)	323
SECRETARIADO EXECUTIVO - PREPARANDO PARA O 1º EMPREGO: EVOLUÇÃO DO PROJETO DE EXTENSÃO NOS ANOS DE 2011 E 2012	339
Keila Raquel Wenningkamp (UNIOESTE)	339
Fabiana Regina Veloso Bíscoli (UNIOESTE).....	339
Josmary Karoline Demko Alves (UNIOESTE).....	339
PESQUISA ACADÊMICA EM SECRETARIADO EXECUTIVO: O CASO DA REVISTA EXPECTATIVA	356
Rodrigo Müller (FAPI).....	356
Fernanda Cristina Sanches (UNIOESTE)	356
GÊNEROS ACADÊMICOS: UM ESTUDO DOS RELATÓRIOS DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO PRODUZIDOS NO CURSO DE SECRETARIADO	365
EXECUTIVO DA UFPB	365
Francisca Janete da Silva Adelino (UFPB).....	365
Erivaldo Pereira do Nascimento (UFPB).....	365

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A INDISSOCIABILIDADE DO ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO NA PERSPECTIVA DE UMA FORMAÇÃO SECRETARIAL SUSTENTÁVEL.....	381
Willyane Freire da Silva (UPE)	381
Nathália Cristina de Siqueira (Faculdade Joaquim Nabuco).....	381
Wanessa Batista de Barros (Faculdade dos Guararapes)	381
MERCADO DE TRABALHO NO ESTADO DA PARAÍBA PARA O BACHAREL EM SECRETARIADO EXECUTIVO: UM ESTUDO COM OS EGRESSOS DA UFPB.....	398
Emanuela Tavares Cysneiros de Oliveira (UFPB)	398
Francisca Janete da Silva Adelino (UFPB).....	398
GT5.....	410
Línguas (materna e estrangeiras) e outros temas relacionados ao Secretariado	410
A MODALIZAÇÃO AVALIATIVA NO GÊNERO TEXTUAL DISCURSIVO REQUERIMENTO: MARCAS DE SUBJETIVIDADE.....	411
Geziel de Brito Lima (UFPB/ PROLING)	411
Erivaldo Pereira do Nascimento (UFPB/PROLING).....	411
O GÊNERO DO DISCURSO RESOLUÇÃO: CARACTERÍSTICAS SEMÂNTICO-ARGUMENTATIVAS.....	425
Yslânia Soares Gonçalves (UFPB).....	425
Erivaldo Pereira do Nascimento (UFPB).....	425
O PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM DE PRODUÇÃO ESCRITA DO GÊNERO MEMORANDO, A PARTIR DE SEQUÊNCIAS DIDÁTICAS.....	440
Kátia Regina Gonçalves de Deus (UFPB).....	440
Erivaldo Pereira do Nascimento (UFPB/CNPq)	440
A TRADIÇÃO DISCURSIVA EDITAL E O SEU FAZER-ARGUMENTATIVO NOS SÉCULOS XIX E XX.....	457
Hellane Cristina Gomes de Azevedo (UFPB/PIBIC)	457
Roseane Batista Feitosa Nicolau (UFPB/PIBIC)	457
Trabalhos completos.....	466
Pôsteres	466
A MODALIZAÇÃO NA CARTA COMERCIAL.....	467
Jaqueline Ribeiro da Silva (UFPB)	467
Noelma da Silva Ferreira (UFPB).....	467
Roseane Batista Feitosa Nicolau (orientadora/UFPB)	467
OS MODALIZADORES NO GÊNERO PORTARIA	475
Idalianne da Silva Cândido (UFPB).....	475
Yslânia Soares Gonçalves(UFPB).....	475
Roseane Batista Feitosa Nicolau (orientadora/UFPB)	475
ESTÁGIO SUPERVISIONADO: IMPORTÂNCIA NA TRANSIÇÃO DE DISCENTE PARA PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO.....	485
Kamila da Silva Lima (UFPB)	485
Maria Luzitana Conceição dos Santos (UFPB).....	485
O SECRETÁRIO EXECUTIVO NA ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS: INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE A TODOS.....	500
Ana Karla Batista de Araújo (UFPB)	500
Fabiana Rodrigues de Bulhões Lisboa (UFPB)	500
Maria Renata Duarte Ferreira (UFPB)	500

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

TEORIA E PRÁTICA EM SECRETARIADO: A IMPORTÂNCIA DA ADMINISTRAÇÃO PARA O DIAGNÓSTICO DE ATIVIDADES ACADÊMICO-PROFISSIONAIS SOB A PERSPECTIVA DE DISCENTES DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DO PARÁ	514
Alexandre Jorge Gaia Cardoso (UEPA).....	514
Maricilene Isaira Baia do Nascimento (UEPA).....	514
A IMPORTÂNCIA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO NO PROCESSO DECISÓRIO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES	529
Marilene Gonçalves Rocha (Faculdade Alvorada).....	529
Ana Cristina Brandão Ribeiro Silva (Faculdade Alvorada).....	529
O ESTRESSE E O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO SEGUNDO O MODELO DEMANDA-CONTROLE: UM ESTUDO DE CASO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA-MG.....	546
Carolina Stroppa Silva (Universidade Federal de Viçosa).....	546
Débora Carneiro Zuin (Universidade Federal de Viçosa)	546

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Trabalhos completos

Palestras e minicursos

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A PESQUISA CIENTÍFICA COMO FERRAMENTA DE (RE)CONSTRUÇÃO DO SECRETARIADO EXECUTIVO

Alberto Santos Arruda (UFPB)

alberto_arruda@yahoo.com.br

RESUMO: Assumindo-se que há mais de uma forma de compreender o mundo (a realidade), a construção do conhecimento configura um amplo leque de caminhos que engloba desde o senso comum até o chamado conhecimento científico. Neste cenário, o objetivo deste trabalho foi o de analisar o processo de produção de conhecimento científico no campo do Secretariado Executivo. Foram tomados dois elementos básicos: a *ótica de pesquisa* (enfoque teórico, métodos e técnicas de análise) adotada pelo pesquisador e o *objeto de pesquisa*. Inúmeros objetos de investigação se originam do universo do Secretariado Executivo, tais como as técnicas secretariais, ética profissional, processo cerimonial, gestão secretarial, consultoria, modalidades oral e escrita, entre outros. Não obstante, a psicologia e disciplinas afins, como a antropologia e a educação, podem dar ao Secretariado Executivo boas contribuições para que sejam eleitas novas grandes questões de pesquisa em um mundo caracterizado por rápidas transformações políticas e econômicas. Com relação à ótica de pesquisa, cabe aos profissionais do Secretariado Executivo em geral e, mais especificamente, àqueles inseridos no contexto acadêmico, não apenas o domínio dos mais variados métodos e técnicas de pesquisa científica disponíveis, quer quantitativas quer qualitativas, como também o desenvolvimento de uma consciência epistemológica capaz de fortalecer seu papel de produtores do conhecimento.

Palavras-chave: Secretariado. Objeto. Método.

ABSTRACT: Assuming that there is more than one way of understanding the world (reality), the construction of knowledge sets up a wide range of ways that ranges from common sense to the called scientific knowledge. In this scenario, the objective of this study was to analyze the process of production of scientific knowledge in the field of the Executive Secretariat. Were taken two basic elements: the optics research (theoretical approach, methods and analysis techniques) adopted by the researcher and the research object. Numerous research objects originate from the Executive Secretariat of the universe, such as secretarial techniques, professional ethics, ceremonial process management, secretarial, consulting, oral and written, among others. Nevertheless, psychology and related disciplines such as anthropology and education, can make good contributions to the Executive Secretary to be elected new major research questions in a world characterized by rapid political and economic transformations. With respect to optical research, it is up to the professionals of the Executive Secretariat in general and more specifically those entered in the academic context, not just the domain of various methods and techniques of scientific research available, either quantitative or qualitative, as well as the development of an epistemological awareness able to strengthen their role as producers of knowledge.

Keywords: Secretariat. Object. Method.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

1 Introdução

Embora a profissão de secretariado executivo tenha se estabelecido há mais de um século e os cursos de graduação tenham surgido há várias décadas, a pesquisa científica ainda é considerada incipiente (BÍSCOLE, 2012). Neste cenário, as preocupações voltadas para a consolidação de um projeto epistemológico capaz de abarcar a totalidade do campo do Secretariado Executivo, de modo a superar recortes dicotômicos ou reducionistas, estão no centro das discussões acerca das opções metodológicas ao alcance dos profissionais de secretariado.

Este trabalho tem por objetivo analisar o processo de produção de conhecimento científico no campo do Secretariado Executivo em termos de dois elementos básicos: a *ótica de pesquisa* (enfoque teórico, métodos e técnicas de análise) adotada pelo pesquisador e o *objeto de pesquisa*.

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. Seguindo por este caminho, foi possível detectar inúmeros objetos de investigação que se originam do universo do Secretariado Executivo, porém, constatamos que a realidade peculiar ao campo do Secretariado Executivo também coloca ao alcance dos profissionais de Secretariado 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.

A evolução teórica e conceitual no âmbito do secretariado executivo dependerá em grande parte de uma boa estruturação da pesquisa científica feita na área (BÍSCOLE, 2012). Ganha, portanto, extrema relevância o fato de que, com relação à ótica de pesquisa, a escolha de um método mostra-se um elemento chave da produção de conhecimento no campo do Secretariado Executivo assim como nos demais campos científicos, de modo que a opção por uma abordagem quantitativa (KAPLAN, 1975; KERLINGER, 1980) pode sempre ser complementada por estudos de natureza mais qualitativa (GOOD; HATT, 1973; HAYES, 1997; PEREIRA, 2001; SILVERMAN, 1993), enriquecendo a qualidade e também o fluxo de conhecimentos dentro da área.

Cabe, portanto, aos profissionais do Secretariado Executivo em geral e, mais especificamente, àqueles inseridos no contexto acadêmico, não apenas o domínio dos mais variados métodos e técnicas de pesquisa científica disponíveis enquanto ferramentas de trabalho, como também o desenvolvimento de uma consciência epistemológica capaz de fortalecer seu papel de produtores do conhecimento.

2 Pesquisa científica e secretariado executivo

No século VI a. C., o pensamento passou a caracterizar-se por buscar compreender o mundo a partir de causas (mecanismos) também naturais, buscando no próprio mundo os elementos para a sua compreensão, em lugar de situá-los em alguma dimensão sobrenatural acessível apenas a místicos (iniciados, magos, sacerdotes, etc.).

Como observa Marcondes (1997), essa nova forma de reflexão, chamada de *pensamento filosófico*, contrastava com o chamado *pensamento mítico* ao descrever a realidade objetiva de forma também objetiva. No entanto, muitas das impressões perceptivas dos homens constituem

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

“ilusões sensoriais”, tornando-se, então, um problema estabelecer as reais características dos objetos (os invariantes) mediante a utilização de processos sensoriais. Para solucionar este problema, o recurso considerado mais relevante no âmbito do pensamento filosófico foi a própria *razão*, tida como uma faculdade superior que assume papel de destaque na determinação da verdadeira realidade, aquela distorcida pelos sentidos.

Cabe, porém, ressaltar a existência de duas vertentes derivadas do uso da razão denominadas por Kaufmann (1977) de racionalismo radical e racionalismo crítico. Para os racionalistas radicais, a compreensão da realidade depende unicamente da razão (pura), mas o racionalismo crítico, também denominado empirismo crítico, difere do racionalismo radical na medida em que impõe restrições ao produto da razão (conhecimento), caso não confirmado pela ação, ou seja, a partir de testes na realidade prática.

Analisando estas duas vertentes, é possível detectar no pensamento filosófico algum grau de identidade com o pensamento mítico, uma vez que a irrefutabilidade imputada ao mundo transcendental parece estar também presente na defesa da razão pura, que se poderia considerar como sendo o mito da razão. Por outro lado, em se tratando do racionalismo crítico, detecta-se maior fidelidade ao mundo natural, característica básica do chamado *pensamento científico*.

Sendo assim, uma ideia racional (teoria) científica é sempre tomada como hipótese a ser testada e descartada, caso não suporte o teste. Para tanto, ao cientista devem interessar apenas objetos de estudo que sejam “observáveis”, isto é, os fenômenos passíveis de investigação realizada através da utilização das capacidades humanas ou instrumentos tecnológicos que permitam ampliar essas capacidades, a exemplo de equipamentos como o microscópio, dentre outros.

Partindo-se destas considerações, pode-se analisar o processo científico de busca por conhecimento em termos de dois elementos básicos. O primeiro elemento é a *ótica de pesquisa* (ênfase teórica, métodos e técnicas de análise) adotada pelo pesquisador. O segundo elemento é o *objeto de pesquisa*.

3 Objeto de Pesquisa e Secretariado Executivo

Nos termos de Kerlinger (1980), um problema de pesquisa é um obstáculo a ser ultrapassado. Considerando-se que para os cientistas a essência da natureza (realidade) está fora do alcance do homem, seus esforços devem se voltar para a descoberta das chamadas “regularidades” no fluxo dos fenômenos naturais, os quais constituem a experiência possível ao homem.

Na prática, isso significa a valorização de noções científicas fundamentais como, por exemplo, o conceito de *medida*. A medida corresponde a um padrão ou regra de comparação, cuja função é precisar as características dos objetos atribuindo valores (em geral números) a suas propriedades, possibilitando, assim, o estabelecimento de equivalência ou distinção entre objetos. Neste sentido, uma segunda noção científica fundamental é a precisão, ou seja, a possibilidade de apresentar descrições mais sutis e consistentes para cada objeto.

As ideias de medida e de precisão parecem estar na base da proposta de um racionalismo crítico, constituindo o cerne da noção de *teste* de uma ideia racional (teoria). Como observa Kaplan (1975), a medida não tem uma finalidade em si mesma. Sua relevância científica reside em sua função dentro do processo de investigação: tratar algo (objeto) porque pode ser medido nem sempre representa a melhor estratégia de pesquisa, posto que não raramente uma postura do tipo exploratória, procurando superar dificuldades de mensuração, pode resultar em uma

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

investigação mais produtiva. Vale então ressaltar a distinção essencial entre medidas qualitativas (nominal e ordinal) e quantitativas (intervalar e de razão):

(a) Medida Nominal: a comparação de objetos no nível nominal é regida pelos símbolos matemáticos de “= ou ≠”, permitindo apenas estabelecer um estado de igualdade ou distinção entre eles.

(b) Medida Ordinal: além de permitir a comparação de objetos em termos de “= ou ≠”, no nível ordinal, a medida é regida pelos símbolos matemáticos de “< ou >”, permitindo estabelecer uma hierarquia dentro da qual estes podem ocupar posições diversas.

(c) Medida Intervalar: além de permitir a comparação de objetos em termos de “= ou ≠” e “< ou >”, no nível Intervalar a medida é regida pelos símbolos matemáticos de “+ ou -”, permitindo estabelecer precisamente os intervalos que separam os objetos.

(d) Medida de Razão: a comparação de objetos no nível de razão é análoga à comparação de objetos no nível intervalar, permitindo estabelecer precisamente os intervalos que separam os objetos. A Medida de Razão difere da medida intervalar, uma vez que apresenta o escore ZERO como valor inicial possível à mensuração.

A pesquisa irá constituir, portanto, um relato que não pode pertencer no campo da ficção, devendo ser uma investigação geradora de *conhecimento* sobre algum aspecto do mundo, entendendo-se por conhecimento uma formulação teórica (teoria) de fato aplicável ao mundo e, por esta razão, capaz de nos ajudar a melhor lidar com este.

Nos bastidores dessa abordagem e de sua sofisticada valorização da medida e da precisão, transparece o que Bruner (1997) qualifica como sendo uma concepção estreitamente positivista de verdade, definida enquanto verificação de uma simples correspondência entre a realidade e as sentenças formuladas nas quais se acredita (se atribui crédito), o que permite postular a existência de verdades e falsidades absolutas, ou seja, de conhecimento correto e incorreto.

Este princípio, adverte Bruner (1997, p. 31), se adéqua bastante bem a afirmações elementares como, por exemplo, “*o gato está no tapete*”, mas torna-se confuso e *ad hoc* quando se trata de determinar “se” e “por que” determinada visão acerca do mundo ou parte específica deste é a que merece crédito. Conforme ressalta, levar a termo este princípio de realidade fora do âmbito das afirmações simples é, no fundo, desejar que a verdade tenha alguma essência.

Uma possível implicação desta crítica seria a discussão (importantíssima) sobre o sentido de *verdade* conferido ao chamado conhecimento científico e o sentido de *não verdade* atribuído ao conhecimento dito não científico, abordada por Arruda (2008). Não obstante, no âmbito deste trabalho, o foco recairá sobre uma outra discussão, também extremamente relevante, que divide inúmeros epistemólogos: trata-se da diferenciação entre o objeto de estudo de característica puramente natural e o objeto de estudo de natureza humana e sócio-histórica, inteligível apenas quando consideradas suas características subjetivas (psíquicas e culturais).

Em última análise, a adesão ferrenha ao dualismo cartesiano, separação radical entre as dimensões material (físico) e imaterial (simbólico), que funda uma oposição entre ciências naturais e ciências humanas, gera um debate crucial sobre as reais possibilidades de se empreender investigações de fato científicas no campo dos fenômenos tipicamente humanos e sócio-históricos. Como consequência, “[...] o mundo psicológico do homem e sua consciência foram vistos durante séculos como fenômenos de tipo especial, isolados de todos os outros processos naturais.” (LURIA, 1979, p. 2).

Tomando-se a física clássica, por exemplo, considerada a mãe das ciências da natureza, tanto o comportamento de queda dos corpos não humanos (como as pedras) quanto o dos humanos (como o alpinista) estão submetidos às mesmas leis formuladas pela física e deverão

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

sofrer o mesmo tipo de análise. Por outro lado, ninguém perguntaria a uma pedra por que *razão* se arriscou subindo uma montanha perigosa, ou o que sentiu ao cair no abismo. Sendo assim, como lembra Pinker (1998, p. 74), “O abismo entre o que pode ser medido por um físico e o que pode causar o comportamento é a razão, porque precisamos atribuir crenças e desejos às pessoas”.

Grande parte das ações e atividades de um indivíduo ou grupo de indivíduos não é totalmente governada por forças externas e não apresenta um sentido em si mesma, devendo ser analisada considerando-se a *intencionalidade* que a gerou (motivação e objetivos) e verificando-se a *historicidade* (acontecimentos anteriores e paralelos) que contextualiza cada comportamento, bem como seu significado, isto é, o que representa para o próprio indivíduo ou para o grupo.

Uma vez que a realidade envolve simultaneamente aspectos materiais e simbólicos (individuais e socioculturais) circunscritos ao âmbito das relações humanas, é possível estabelecer um esquema básico, apresentado a seguir, delineando recortes de realidade interconectados capazes de lançar um pouco mais de luz sobre a identificação de objetos de estudo dentro de uma perspectiva que transcenda a estrita lógica das ciências naturais.

Recortes de Realidade no Campo do Secretariado Executivo



Contexto é um termo utilizado para indicar realidades prático-simbólicas social e culturalmente construídas. Segundo Walkerdine (1988), tem sido utilizado visando demarcar a dimensão social não apenas da produção de linguagem como também de processos mentais, em oposição à dicotomia entre os processos mentais e as situações ou atividades nas quais estes emergem.

Isto posto, iniciar uma análise acerca dos objetos de estudo presentes no campo do Secretariado Executivo envolve 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.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Seguindo por este caminho, é possível detectar três recortes dentro da natureza do Secretariado que correspondem a três grandes conjuntos de fenômenos em função dos quais alguns objetos de pesquisa pertinentes ao Secretariado podem ser configurados:

Recortes Básicos de Realidade no Campo do Secretariado Executivo



Partindo-se desse esquema, inúmeros objetos de investigação se originam do universo do Secretariado Executivo, tais como as técnicas secretariais, ética profissional, processo cerimonial, gestão secretarial, consultoria, modalidades oral e escrita, entre outros.

Uma vez identificados os objetos de pesquisa, ganham cada vez mais relevância as reflexões acerca dos métodos e técnicas, quer de caráter qualitativo quer de caráter quantitativo, à disposição da investigação dos diversos fenômenos que compõem o campo do Secretariado Executivo, bem como as preocupações voltadas para a consolidação de um projeto epistemológico capaz de abarcar sua totalidade, de modo a superar recortes dicotômicos ou reducionistas.

4 Ótica de Pesquisa e Secretariado Executivo

Todo processo de produção de conhecimento científico deve iniciar por uma varredura na literatura científica sobre o tema investigado. Trata-se da fundamentação teórica da pesquisa. No campo do Secretariado Executivo não identificamos escolas teóricas do Secretariado Executivo ou mesmo uma teoria do secretariado, posto que, dada sua extrema complexidade e consolidação ainda insuficiente enquanto campo acadêmico, tem se mantido como uma confluência de teorias gestadas em áreas diversas como, por exemplo, a administração.

Como enfatiza Biscole (2012, p. 38), “[...] é perceptível a necessidade de evolução teórica e conceitual na área do secretariado executivo, o que poderá se concretizar a partir da pesquisa científica bem estruturada.” Para a autora (p. 38), “[...] embora a profissão de secretariado executivo já exista historicamente há mais de um século e os cursos de graduação

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

tenham surgido há, pelo menos, trinta anos, a pesquisa científica é incipiente entre os profissionais da área.”

O processo de produção de conhecimentos pode seguir direções distintas. Duas grandes categorias surgem, a princípio, na medida em que é enfatizada a distinção entre a produção científica fruto de levantamentos e compilações de dados e conhecimentos disponíveis na literatura científica, à qual podemos denominar de pesquisa literária; e a produção científica fruto de uma prática de pesquisa caracterizada pela obtenção de dados e sua posterior análise pelo pesquisador, que podemos denominar de pesquisa empírica. Dentro desta última categoria de pesquisa, outras duas subcategorias surgem na medida em que se enfatiza a distinção entre métodos e técnicas de pesquisa, que podem ser classificados como quantitativos ou como qualitativos.

Uma forma de definir método é apresentá-lo como um conjunto de princípios através dos quais se procura verificar se as explicações formuladas teoricamente correspondem aos fenômenos observados. Em se tratando da pesquisa empírica, normalmente esses princípios se materializam em quatro elementos: os sujeitos ou participantes (amostra); os instrumentos utilizados (questionários, testes, etc.); os procedimentos (ações e estratégias) adotados ao longo de toda a pesquisa; e as técnicas de análise utilizadas para o tratamento dos dados obtidos.

Classicamente, a ciência primeiro se identificou com um método denominado Experimental, considerado quantitativo, a partir do qual as variáveis tidas como “fenômenos causa” são manipuladas (controladas conforme determinação do cientista), de modo a identificar e diferenciar as situações regidas por mera “casualidade” das situações regidas por “causalidade”, ou seja, explicáveis através de uma relação de causa-efeito entre determinadas variáveis, seguindo-se o modelo da física.

Um método considerado de natureza mais qualitativa por prescindir de manipulação e fazer uso de técnicas estatísticas não paramétricas (referentes aos níveis nominal e ordinal de medida, explicitados anteriormente) é o Correlacional. Como a própria nomenclatura denuncia, trata-se de um método capaz de avaliar a relação entre variáveis. Mais especificamente, esse método compara a variabilidade das variáveis (“observa” como elas variam) e indica se há ou não independência entre elas. Caso variem independentemente umas das outras, significa que não estão relacionadas.

Existem ainda os métodos de pesquisa considerados estritamente qualitativos como, por exemplo, a análise de discurso, que consiste em analisar uma estrutura textual para compreender as construções simbólicas nela presentes; a videografia, que utiliza o vídeo como recurso para a análise da relação entre contexto, ação e atos de fala; e a pesquisa ação, um tipo de pesquisa participante engajado que procura desenvolver a pesquisa em situações nas quais o pesquisador também participa ativamente da realidade que deseja compreender.

É útil assinalar que o domínio da pesquisa qualitativa não representa necessariamente a negação de dados quantitativos ou uma ausência de rigor ou validade (SILVERMAN, 1993). Mais precisamente, “[...] a pesquisa moderna deve rejeitar como uma falsa dicotomia a separação entre estudos ‘qualitativos’ e ‘quantitativos’, ou entre ponto de vista ‘estatístico’ e ‘não estatístico’. Além disso, não importa quão precisas sejam as medidas, o que é medido continua a ser qualidade” (GOOD; HATT, 1973, p. 398).

Entretanto, como observa Hayes (1997), a(s) metodologia(s) qualitativa(s) tem/têm sido cética(s), por exemplo, quanto à natureza descontextualizada da noção de ‘variável’ e aos procedimentos *ad hoc* de definição e análise da relação entre variáveis na pesquisa quantitativa; antes, ela tem priorizado a definição de problemas analíticos do ponto de vista de sua importância social e cultural para os atores sociais e a qualidade das análises na construção de um corpo válido de conhecimentos.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Pode-se, então, definir o método qualitativo de investigação como sendo “[...] uma estratégia de classificação de um fenômeno aparentemente imponderável que, fixando premissas de natureza ontológica e semântica, instrumentaliza o reconhecimento do evento, a análise de seu comportamento, e suas relações com outros eventos”, priorizando, assim, o chamado “dado qualitativo”, entendido como uma representação simbólica atribuída a uma manifestação de um evento qualitativo. (PEREIRA, 2001, p.21).

Isso faz da escolha de um método um elemento chave da produção de conhecimento no campo do Secretariado Executivo, de modo que a opção por uma abordagem quantitativa pode sempre ser complementada por estudos de natureza mais qualitativa, o que sem dúvida enriqueceria a qualidade e, provavelmente, também o fluxo de conhecimentos dentro da área.

5 Considerações Finais

A realidade peculiar ao campo do Secretariado Executivo torna extensa a gama de objetos de pesquisa científica circunscritos a esse campo, mas também coloca ao alcance dos profissionais de Secretariado inúmeros objetos de pesquisa emergentes a partir do viés da psicologia. Podemos citar alguns: comportamento interpessoal, funcionamento psicológico nos grupos e equipes, contrato psicológico de trabalho, identidade profissional e pessoal, trabalho e qualidade de vida, trabalho e motivação, trabalho e comprometimento, cultura organizacional, valores organizacionais, mudança organizacional, entre outros. Dentro destes quadros podem surgir temas específicos como, por exemplo, liderança, satisfação, cooperação, preconceito, assédio, entre vários outros.

Assim, “A pluralidade do objeto não é uma fraqueza e, sim, um campo fértil de possibilidades para plantar e colher.” (NONATO JÚNIOR, 2012, p. 130). Nesta perspectiva, as contribuições que a psicologia e disciplinas afins, como a administração, a antropologia, a sociologia e a educação, podem dar ao Secretariado Executivo, para que sejam eleitas novas grandes questões de pesquisa em um mundo caracterizado por rápidas transformações políticas e econômicas, reforçam a oportunidade dos profissionais do Secretariado no sentido de aprofundarem sua compreensão acerca da relação entre os vetores humanos, por um lado, e os vetores cultural, histórico e institucional que envolvem e permeiam seu fazer profissional.

Cabe, ainda, aos profissionais do Secretariado Executivo em geral e, mais especificamente, àqueles inseridos no contexto acadêmico, não apenas o domínio dos mais variados métodos e técnicas de pesquisa científica disponíveis, enquanto ferramentas de trabalho, como também o desenvolvimento de uma consciência epistemológica capaz de fortalecer seu papel de produtores do conhecimento.

Referências

ARRUDA, A. S. O espaço do senso comum na zdp e a sócio-construção da aprendizagem escolar. In: ALVES, T. P.; GAMA, Y. (Orgs.). **Educação: discursos e reflexões interdisciplinares**. Recife: Baraúna, 2008. p. 241-254.

BÍSCOLE, F. R. V. A evolução do secretariado executivo: caminhos prováveis a partir do avanço da pesquisa científica e dos debates teóricos e conceituais na área. In: DURANTE, D. G. (Org.). **Pesquisa em secretariado: cenários, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2012. p. 119-131.

BRUNER, J. **Atos de significação**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

GOODE, W.; HATT, P. K. **Métodos em pesquisa social**. São Paulo: Nacional, 1973.

HAYES, N. **Doing qualitative analysis in psychology**. East Sussex, UK: Psychology Press, 1997.

KAPLAN, A. **A conduta na pesquisa: metodologia para as ciências do comportamento**. São Paulo: Herder, 1975.

KAUFMANN, F. **Metodologia das ciências sociais**. Rio de Janeiro. Francisco Alves, 1997.

KERLINGER, F. N. **Metodologia da pesquisa em ciências sociais**. São Paulo. EPU/EDUSP, 1980.

LURIA, A. R. **Curso de psicologia geral**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1979. v. 4.

MARCONDES, D. **Iniciação à filosofia: dos pré-socráticos a wittgenstein**. Rio de Janeiro. Zahar, 1997.

NONATO JÚNIOR, R. Objeto de pesquisa em secretariado executivo. In: DURANTE, D. G. (Org.). **Pesquisa em secretariado: cenários, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2012. p. 119-131.

PEREIRA, J. C. R. **Análise de dados qualitativos – estratégias metodológicas para ciências da saúde, humanas e sociais**. 3. ed. São Paulo: Edusp/Fapesp, 2001.

PINKER, S. **Como a mente funciona**. São Paulo: Companhia das Letras, 1998.

SILVERMAN, D. **Interpreting qualitative data: methods for analysing talk, texts and interaction**. London: Sage, 1993.

WALKERDINE, V. **The mastery of reason - cognitive development and the production of rationality**. New York: Routledge, 1988.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A PRODUÇÃO CIENTÍFICA EM EVENTOS ACADÊMICOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Erivaldo Pereira do Nascimento (UFPB)

erivaldo@ccae.ufpb.br

RESUMO: Este trabalho objetiva discutir a avaliação e a qualidade dos eventos acadêmicos de Secretariado Executivo, refletindo, principalmente, a respeito da produção bibliográfica dos referidos eventos. Trata-se de um trabalho de natureza teórica, reflexiva, baseada em nossa experiência enquanto avaliador ou membro do comitê científico dos referidos eventos. Para tal, fundamentamo-nos teoricamente no trabalho de Simões e Pombo (2010) e consultamos, para fins metodológicos, os documentos oficiais produzidos pelo Comitê Científico da área de Administração, Ciências Contábeis e Turismo, da Capes. Delimitamos como objeto de estudo o trabalho do comitê científico de três eventos da área de Secretariado, a saber: o II e o III Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo – ENASEC, o V Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC e o XVIII Congresso Nacional de Secretariado – CONSEC. A análise foi realizada com base nos critérios estabelecidos pelo Comitê Científico da área de Administração, Ciências Contábeis e Turismo e nos fez perceber que, dos eventos analisados, o ENASEC e o ENESEC são os que melhor atendem aos referidos critérios. O trabalho reflete ainda sobre as dificuldades da homogeneidade e da flexibilização no processo de avaliação dos trabalhos científicos submetidos para apresentação nos três eventos. Apesar dessas dificuldades, foi perceptível o cuidado dos organizadores dos três eventos no processo avaliativo dos trabalhos acadêmicos apresentados, primando pela qualidade e com fundamentação em princípios éticos e em critérios previamente estabelecidos por seus respectivos comitês científicos.

Palavras-chave: Avaliação. Eventos Científicos. Secretariado Executivo.

RESUMEN: Este trabajo tiene el objetivo de discutir la evaluación y la calidad de los congresos académicos de Secretariado Ejecutivo, reflexionando principalmente sobre la producción bibliográfica de los referidos eventos. Es un trabajo de naturaleza teórica y reflexiva y está basado en nuestra experiencia como evaluador del comité científico de los referidos congresos. Nos hemos fundamentado teóricamente en Simões y Pombo (2010) y aún consultamos, para fines metodológicos, los documentos oficiales producidos por el Comité Científico del área de Administración, Contabilidad y Turismo de la *Capes*. Hemos delimitado como objeto de nuestro estudio el trabajo evaluativo del comité científico de tres eventos de la área de Secretariado: el II y el III *Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo – ENASEC*, el V *Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC* y el XVIII *Congresso Nacional de Secretariado – CONSEC*. El análisis fue realizado con base en los criterios establecidos por el Comité Científico de las áreas de Administración, Contabilidad y Turismo/*Capes* e nos hizo percibir que, de los eventos estudiados, el ENASEC y el ENESEC son los congresos de mejor atienden a los criterios adoptados. Este trabajo reflexiona aún sobre las dificultades de la homogeneidad y de la flexibilización en el proceso de evaluación de los trabajos científicos sometidos a los tres congresos. Aun así fue perceptible el cuidado de los

organizadores de los tres congresos en el proceso evaluativo de los trabajos académicos presentados, observando siempre la calidad y fundados en principios éticos y en criterios previamente establecidos por sus respectivos comités científicos.

Palabras-claves: Evaluación. Congresos Científicos. Secretariado Ejecutivo.

1. Introdução

A avaliação da pesquisa científica, em qualquer área do conhecimento, é necessária não só para analisar a qualidade da produção e para estabelecer parâmetros e procedimentos metodológicos, mas, principalmente, para permitir a reflexão sobre o fazer científico e sobre o seu papel na sociedade. Nesse sentido, Simões e Pombo (2010, p. 100) afirmam:

Acredita-se, cada vez mais, que a avaliação da qualidade, em qualquer área se assume como imperativo para a realização de um exercício reflexivo sobre o trabalho realizado, assim como para a preparação de uma intervenção que melhore os elementos menos positivos destacados.

As autoras ainda acrescentam que a investigação científica é uma das áreas em que a avaliação adquire destaque incomensurável, não só pelas implicações que esta avaliação muitas vezes traz no âmbito do financiamento das atividades científicas, mas também “[...] pela importância atribuída aos resultados alcançados e ao seu impacto de acordo com as avaliações efectuadas” (SIMÕES; POMBO, 2010, p. 100).

Essa avaliação torna-se mais imperiosa em áreas não consolidadas, no meio acadêmico-científico, e que ainda estão definindo seu objeto de estudo, como é o caso do Secretariado Executivo. Nesse sentido, o objetivo deste artigo é discutir a avaliação e a qualidade dos eventos acadêmicos da área, refletindo, principalmente, a respeito da produção bibliográfica dos referidos eventos.

Para tal, delimitamos como objeto de nossa reflexão três dos maiores eventos na área do Secretariado Executivo, os quais se voltam para a divulgação, apresentação e publicação de trabalhos acadêmicos da área secretarial, em sua totalidade ou parcialmente, a saber:

- Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo – ENASEC
- Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC
- Congresso Nacional de Secretariado – CONSEC

A escolha por esses eventos também se deu pela nossa participação direta na comissão científica de algumas edições desses eventos, coordenando o processo de avaliação ou emitindo pareceres a respeito de trabalhos a serem apresentados e publicados em seus anais.

Para melhor fundamentar nossa reflexão, baseamo-nos em Simões e Pombo (2010) e nos documentos produzidos pela área de Administração, Ciências Contábeis e Turismo, da Capes, relativos ao triênio 2007/2009.

2. Contextualizando a avaliação da produção científica

O processo de avaliação da produção científica, no Brasil, acentuou-se, nos últimos anos, a partir de uma política dos órgãos de fomento de pesquisa do país e dos próprios Ministérios da Educação (MEC) e de Ciência e Tecnologia (MCT). Essa política tem em sua base a preocupação com a qualidade da produção científica no país, sobretudo dos programas de pós-graduação *stricto sensu*, em seus cursos de Mestrado e Doutorado.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A política de avaliação da produção dos programas de pós-graduação teve como marco fundamental a criação do sistema de avaliação *Qualis*, da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), do Ministério da Educação, no ano de 1998.

Inicialmente, o sistema *Qualis* limitava-se à avaliação de veículos utilizados para a divulgação da produção científica de docentes e discentes dos programas de pós-graduação, mais especificamente os periódicos científicos. Posteriormente, o sistema passou a avaliar, além dos periódicos, os livros produzidos pelos programas de pós-graduação e os eventos científicos do país em que há apresentação e publicação de trabalhos sob a forma de anais.

O sistema *Qualis*, ao atribuir conceitos para os periódicos, livros e eventos científicos do país, objetiva não só criar parâmetros de qualidade para a produção científica dos programas de pós-graduação, como também estimular a publicação nos veículos (periódicos, editoras e eventos) enquadrados nas categorias mais valorizadas em cada área do conhecimento, além de indicar os veículos de maior relevância para cada área do conhecimento.

No entanto, o Brasil não é o único país que utiliza sistemas de avaliação para o meio acadêmico. Simões e Pombo (2010) mencionam a existência de que diferentes sistemas de avaliação de produção científica em diversos países da Europa (a exemplo da França, da Grã-Bretanha e dos Países Nórdicos), da Ásia (a exemplo do Japão), das Américas (a exemplo do Brasil) e da Oceania (a exemplo da Nova Zelândia).

As autoras ainda afirmam que esses sistemas de avaliação podem ocorrer de diferentes formas, no que se refere à sua institucionalização:

A investigação pode focalizar-se no trabalho de investigadores individuais, em grupos de investigação mais vastos, em laboratórios e instituições como as universidades, numa disciplina científica, num programa governamental, em agências de financiamento, ou também em toda a investigação realizada no país (SIMÕES; POMBO, 2010, p. 100).

Utilizando a nomenclatura das autoras, podemos afirmar que o sistema *Qualis* faz parte de um programa de avaliação governamental, uma vez que se encontra institucionalizado e com critérios definidos pelo próprio Ministério da Educação.

Simões e Pombo (2010) ainda acrescentam que, no que se refere às abordagens para avaliar a investigação, têm sido desenvolvidos diferentes indicadores, os quais são reunidos, pelas autoras, em quatro abordagens, a saber:

1. Algorítmica – que se dá de um sistema quantitativo automático obtido a partir da combinação de uma métrica assimétrica (a exemplo da medida bibliométrica – número de publicações ou de citações), sem espaço para a avaliação subjetiva.

2. Revisão por experts – consiste em uma avaliação da performance de indivíduos ou grupos de investigação feita por especialistas na área. Nessa abordagem, a avaliação pode ser realizada por pares ou ainda incorporar especialistas de outras áreas ou de outros grupos, segundo Simões e Pombo (2010). Esse é o modelo adotado pelo CNPq (Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico), do Ministério da Ciência e Tecnologia, para a concessão de financiamento para projetos de pesquisa e para a concessão de bolsas para investigadores e alunos de pós-graduação. O sistema *Qualis*, por sua vez, adota um sistema misto, combinando a abordagem da revisão por *experts* como a abordagem algorítmica, para atribuir conceitos aos periódicos, eventos e livros submetidos à avaliação.

3. Ratings históricos – é uma abordagem que se baseia unicamente na performance de grupos, departamentos ou universidades no passado. As autoras afirmam que são múltiplas as

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

formas de determinar a performance destas instituições e/ou grupos, “[...] tal como o montante de subsídios obtidos no passado ou os resultados em concursos de projectos” (2010, p. 101).

4. Auto-avaliação – consiste no procedimento de se auto-avaliar, adotado por algumas instituições de pesquisa e de ensino de pós-graduação. No entanto, as autoras acrescentam que, em alguns países, também são utilizados avaliadores externos para confirmar (ou não) as avaliações obtidas internamente.

Simões e Pombo (2010, p. 103) afirmam ainda que desde já algum tempo se faz avaliação sobre a produção científica, no que se refere às revistas científicas, no entanto, “[...] pouco se tem desenvolvido sobre a avaliação dos encontros científicos e o impacte desta em futuros eventos”.

A partir de um Colóquio sobre a avaliação de eventos científicos, realizado na Universidade de Aveiro, as autoras (idem) propõem linhas orientadoras para avaliação de encontros científicos, resumidas nos seguintes objetivos:

- caracterizar os participantes do evento e sua assiduidade no evento;
- identificar a avaliação que os participantes fazem do evento em termos científicos, organizacionais, sociais e relativamente ao desenvolvimento da temática do evento;
- conhecer a opinião dos participantes quanto aos pontos fortes e frágeis do encontro e
- recolher sugestões e comentários dos participantes para futuros eventos.

No que se refere ao aspecto científico propriamente dito, as autoras propõem duas dimensões a serem avaliadas, a saber:

1. Dimensão científica: rigor científico, profundidade dos trabalhos apresentados; clareza das apresentações e qualidade do debate;
2. Contributo para o impacto da investigação na prática: adequabilidade dos trabalhos investigativos apresentados em relação ao impacto da investigação nas práticas sociais; relevância dos trabalhos relativamente às práticas sociais e grau de inovação dos trabalhos investigativos apresentados em relação ao impacto da investigação nas práticas sociais.

Pelo que se observa, a proposta de avaliação apresentada pelas autoras, para os eventos científicos focaliza não só a qualidade dos trabalhos, em termos de rigor, profundidade e clareza, mas também o impacto social do trabalho, no que se refere à sua adequação, relevância e grau de inovação, para o meio social.

3. Avaliação de eventos científicos no Brasil

No Brasil, a avaliação de eventos científicos começou a ser sistematizada, em 2001, a partir da implantação de um banco de dados na plataforma *Qualis* da Capes e com o estabelecimento de critérios de avaliação, de acordo com Simões e Pombo (2010). Os critérios estabelecidos, segundo as autoras (idem, p. 103), foram os seguintes: “[...] a qualidade do evento no global, há quanto tempo o mesmo existe e o rigor na seleção de trabalhos”.

No entanto, a Capes não define de maneira absoluta os critérios a serem avaliados e o comitê científico de cada área do conhecimento adequa esses critérios às especificidades de sua área. Vale ressaltar que nem todas as áreas ainda avaliam os seus respectivos eventos acadêmicos e que outras só o começaram a fazer nos últimos três anos.

Por não ser incluída na Capes como área do conhecimento, o Secretariado Executivo não faz parte do sistema *Qualis* de avaliação de eventos, tampouco possui um documento oficial

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

que oriente os procedimentos de avaliação científica para a área. Por essa razão, consultamos e utilizamos como parâmetro para este trabalho os documentos *Qualis* da área de Administração, Ciências Contábeis e Turismo, por acreditar que se trata da área mais próxima do Secretariado Executivo, já que o Secretariado é comumente definido como pertencente às Ciências Sociais Aplicadas, a exemplo da Administração, da Contabilidade e do Turismo.

O documento da área de Administração, Ciências Contábeis e Turismo, publicado em 2009 e relativo ao triênio 2007-2009, estabelece que os eventos desta área sejam qualificados em dois níveis: E1 e E2. Estabelece ainda que para a qualificação considerará a produção intelectual dos docentes e discentes no referido triênio. Para os eventos qualificados como E1, é atribuída a pontuação 12,5 e para os eventos E2, pontuação 04.

No documento relativo à qualificação dos eventos, especificamente, publicado em 2007, o comitê da área específica com maior detalhe os critérios utilizados para a qualificação dos eventos, conforme transcritos a seguir.

- 1 Perfil do comitê organizador;
- 2 Perfil da organização promotora;
- 3 Apoio institucional recebido de agências de fomento ao ensino e pesquisa;
- 4 Padrão de oferta e regularidade;
- 5 Perfil do comitê de avaliação de trabalhos;
- 6 Nível de anonimato do processo de avaliação de trabalhos;
- 7 Limite de submissão (número de trabalhos por autor);
- 8 Nível de competição (relação trabalhos submetidos e aprovados);
- 9 Memória e disseminação da produção. (EVENTOS CIENTÍFICOS... 2007, p.1)

Além dos critérios acima, o documento afirma que o comitê avaliou o nível de abrangência de cada evento (internacional ou nacional) e classificou os eventos segundo o âmbito (nacional ou internacional) e o nível de qualidade, com base nos critérios anteriormente transcritos.

Comparando estes critérios com a proposta apresentada por Simões e Pombo (2010), verifica-se que o Comitê da área de Administração, Ciências Contábeis e Turismo focam muito mais nos aspectos acadêmico-científicos do evento, deixando de considerar outros itens, como caracterização e assiduidade dos participantes no evento; avaliação dos participantes em relação à organização, a aspectos sociais, à temática e ao próprio aspecto científico; clareza das apresentações e qualidades dos debates; impacto social dos trabalhos investigativos apresentados.

Obviamente que os critérios apontados por Simões e Pombo (2010) são mais amplos e dão conta não só dos aspectos científicos do evento, mas da própria organização e do seu desenvolvimento. Algo que não é mensurado pelo Comitê da área de Administração, Ciências Contábeis e Turismo, tampouco pelo Comitê de outras áreas do conhecimento da Capes, como é de conhecimento do meio acadêmico. No entanto, há de se ressaltar que é praxe, no Brasil, a própria organização dos eventos acadêmicos aplicar questionários de avaliação com os seus participantes, contemplando senão todos, pelo menos grande parte dos critérios sugeridos pelas autoras.

Já no que se refere ao aspecto científico propriamente dito, os critérios do Comitê em questão dão conta de alguns aspectos não previstos pelas autoras, tais como o padrão de oferta e regularidade do evento, o perfil do comitê organizador, da instituição promotora e da equipe avaliadora de trabalhos, nível de competição dos trabalhos, anonimato do processos de avaliação e limite de submissão de trabalhos por autor.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

É importante observar também o posicionamento do referido comitê a respeito da relevância dos eventos acadêmicos da área de Administração, Ciências Contábeis e Turismo:

O Comitê de Administração, Ciências Contábeis e Turismo considera que a participação de docentes e discentes de pós-graduação em evento científico é de fundamental importância para a qualidade da pós-graduação, na medida em que essa participação pode contribuir para a interlocução entre pares, para a formação de redes de pesquisa e para que o autor do trabalho possa receber críticas que contribuam para a melhoria do seu texto. Nesse sentido, um trabalho publicado em anais é considerado um texto provisório que poderá transformar-se em artigo publicado em periódico e/ou capítulo de livro. (EVENTOS CIENTÍFICOS... 2007, p.1)

No posicionamento do comitê, observa-se a preocupação em acentuar a importância dos eventos acadêmicos para o debate acerca da qualidade e melhoria da produção científica. No entanto, é necessário considerar que a preocupação do Comitê é com a produção da pós-graduação (mestrado e doutorado), realidade que não existe em Secretariado Executivo.

Ainda assim, acreditamos que os critérios estabelecidos pelo Comitê de Administração, Contábeis e Turismo podem ser perfeitamente adequados aos eventos científicos da área de Secretariado, se considerarmos que é pleito dos professores e pesquisadores do Secretariado que esta se transforme em uma área reconhecida pelo meio acadêmico e pelos órgãos de ensino e pesquisa do país, entre os quais a Capes e o CNPq, conforme mencionam Nóbrega e Adelino (2012).

4. Os eventos acadêmicos na área de Secretariado

Conforme mencionados na introdução deste trabalho, iremos nos deter à análise de apenas três eventos da área de Secretariado, quais sejam o Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo – ENASEC, o Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado – ENESEC e o Congresso Nacional de Secretariado – CONSEC, pelas razões anteriormente mencionadas.

O nosso objetivo não é fazer uma avaliação criteriosa dos referidos eventos, tampouco estabelecer critérios de qualidade para os mesmos. Preocupamo-nos tão somente em verificar se esses três eventos atendem aos critérios estabelecidos pelo Comitê da área de Administração, Ciências Contábeis e Turismo, com o objetivo de permitir uma reflexão a respeito da qualidade do que é apresentado e publicado nos anais dos referidos eventos.

Portanto, adotamos como procedimento de análise a aplicação dos critérios do Comitê aos eventos, considerando o histórico do evento e os procedimentos adotados pelo comitê organizador nas últimas edições de cada um deles, a saber:

- ENASEC – edição II e III (atual)
- ENESEC – edição V
- CONSEC – edição XVIII

Para tal, consultamos as páginas oficiais dos eventos e utilizamos como arquivo o banco de dados da SBSEC (Sociedade Brasileira de Secretariado)¹, que colaborou no processo de avaliação dos trabalhos submetidos em algumas edições dos referidos eventos. Na aplicação dos critérios, além das informações disponibilizadas nos sites oficiais dos eventos,

¹ A SBSEC, em fase de criação e de regulamentação, é uma associação científica formada por professores e pesquisadores da área do Secretariado Executivo, de todo o país.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

consideramos a realidade acadêmica da área, no Brasil, qual seja a existência apenas de cursos de graduação e de pós-graduação *latu sensu*.

4.1 Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado

De acordo com as informações disponibilizadas no site do III ENASEC, o Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo é um evento acadêmico-científico, em sua terceira edição, e que tem como objetivo debater a pesquisa científica na área de Secretariado, em todo o Brasil, e contribuir para o desenvolvimento do meio acadêmico na área, discutindo temas relacionados ao fazer pedagógico, científico e profissional.

A edição atual do evento, cujo tema é “O conhecimento científico e as novas tecnologias em Secretariado: relevância e impacto social”, está com uma programação organizada em torno de palestras e debates, Grupos de Trabalhos para apresentação de comunicações orais, exposição de pôsteres, reuniões de pesquisadores, de coordenadores e professores, e realização de minicursos.

A organização do evento, tanto na 2ª como na 3ª edição, disponibilizou no site oficial todos os procedimentos de inscrição do referido evento, bem como dados relativos à organização e publicação de trabalhos. Na sua edição do evento, foram apresentados 40 trabalhos sob a forma de comunicação oral e 16 pôsteres, com publicação em anais de trabalhos completos ou resumos. Na atual edição, foram aprovados para apresentação 42 comunicações orais e 19 pôsteres, cujos trabalhos serão publicados em anais.

Aplicando os critérios estabelecidos pelo Comitê de Administração, Ciências Contábeis e Turismo da Capes ao referido evento, chegamos ao resultado apresentado no quadro 1:

Quadro 1 – ENASEC

Critérios	Atende	Atende parcialmente	Não atende
1 Perfil do comitê organizador;	X		
2 Perfil da organização promotora;	X		
3 Apoio institucional recebido de agências de fomento ao ensino e pesquisa;			X
4 Padrão de oferta e regularidade;	X		
5 Perfil do comitê de avaliação de trabalhos;	X		
6 Nível de anonimato do processo de avaliação de trabalhos;	X		
7 Limite de submissão (número de trabalhos por autor);	X		
8 Nível de competição (relação trabalhos submetidos e aprovados);	X		
9 Memória e disseminação da produção.	X		

4.2 Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado

A página da quinta edição do Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado (ENESEC), na rede mundial de computadores, afirma que este se trata de um evento itinerante com o objetivo de reunir estudantes dos cursos de secretariado, nas modalidades (técnico, tecnológico e bacharelado). Apesar de ser um evento promovido e coordenado pelas representações políticas estudantis da área, o evento conta com um comitê científico coordenado por professores de instituições de ensino superior.

A quinta edição, com o tema “Secretariado em foco: suas dimensões, dinâmicas e desafios”, foi realizada no período de 26 a 28 de dezembro de 2012, na Universidade Federal

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

do Amapá e sua programação, na quinta edição, contemplou as seguintes atividades: palestras, mesas redondas, conferência, debates, oficinas e apresentação de trabalhos científicos.

O evento, na sua última edição, contou com a colaboração de professores ligados à Sociedade Brasileira de Secretariado, no processo de avaliação dos trabalhos, que foram publicados em anais. Foram apresentados 04 trabalhos sob a forma de comunicação oral, no evento.

Após aplicar os critérios estabelecidos pelo Comitê de Administração, Ciências Contábeis e Turismo da Capes ao referido evento, obteve o resultado apresentado no quadro 2:

Quadro 2 – ENESEC

Critérios	Atende	Atende parcialmente	Não atende
1 Perfil do comitê organizador;	X		
2 Perfil da organização promotora;	X		
3 Apoio institucional recebido de agências de fomento ao ensino e pesquisa;			X
4 Padrão de oferta e regularidade;	X		
5 Perfil do comitê de avaliação de trabalhos;	X		
6 Nível de anonimato do processo de avaliação de trabalhos;	X		
7 Limite de submissão (número de trabalhos por autor);			X
8 Nível de competição (relação trabalhos submetidos e aprovados);	X		
9 Memória e disseminação da produção.	X		

4.3 Congresso Nacional de Secretariado

O Congresso Nacional de Secretariado (CONSEC) é um evento de cunho político-profissional promovido e organizado pela Federação Nacional de Secretariado (FENASSEC), uma entidade de classe que congrega sindicatos de profissionais de secretariado de todo o país.

Embora seja um evento classista, o CONSEC passou a incluir em sua programação, desde o ano de 2002, atividades de cunho acadêmico, o que tem transformado o evento, nas últimas edições, em um evento misto, do tipo acadêmico-profissional. Na sua XVIII edição, realizada no Centro de Convenções Minas-Centro, em Belo Horizonte, reuniu profissionais, estudantes, professores e pesquisadores da área de Secretariado de todo o país e teve como tema “Universo do profissional de Secretariado em Mercados Interconectados e Globalizados”.

A programação da última edição girou em torno de palestras e de mesas de discussões, mas incluiu apresentação de trabalhos científicos, os quais foram avaliados por membros da Sociedade Brasileira de Secretariado e professores convidados. No que se refere aos trabalhos científicos, foram apresentados apenas três, os melhores avaliados pelo comitê científico, além da apresentação de uma seção de pôsteres. Essa é uma prática do evento.

O Comitê Científico do evento incluiu duas profissionais não ligadas ao universo acadêmico e uma consultadora pedagógica. Na página do evento foram disponibilizados os materiais, em forma de *slides*, utilizados pelos palestrantes e por quem apresentou trabalhos no evento, mas não há registro de anais com trabalhos completos. No entanto, os trabalhos completos da edição anterior foram publicados sob a forma de anais.

Quadro 3 – CONSEC

Critérios	Atende	Atende parcialmente	Não atende
1 Perfil do comitê organizador;			X

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

2 Perfil da organização promotora;			X
3 Apoio institucional recebido de agências de fomento ao ensino e pesquisa;			X
4 Padrão de oferta e regularidade;	X		
5 Perfil do comitê de avaliação de trabalhos;		X	
6 Nível de anonimato do processo de avaliação de trabalhos;	X		
7 Limite de submissão (número de trabalhos por autor);	X		
8 Nível de competição (relação trabalhos submetidos e aprovados);	X		
9 Memória e disseminação da produção.		X	

Os dados apresentados nos quadros 01, 02 e 03 mostram que dos três eventos o que mais atende aos critérios do Comitê da área de Administração, Ciências Contábeis e Turismo da Capes é o Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado, apesar de estar apenas na sua terceira edição. No entanto, isso é bastante compreensível se observarmos que o referido evento, além de ser organizado exclusivamente por professores de instituições de ensino superior, com a colaboração de estudantes sob a supervisão docente, tem ainda um foco para a pesquisa científica na área de Secretariado.

O único critério que o ENASEC não atende é o relativo ao apoio institucional recebido de agências de fomento ao ensino e pesquisa, o que não ocorre pelo fato de o Secretariado Executivo não constar como área de conhecimento nas instituições de pesquisa e fomento, do país.

Convém acrescentar que o evento mantém uma regularidade no número de trabalhos apresentados, com a publicação de anais, o que tem contribuído para que este se estabeleça como um dos eventos mais importantes da área do Secretariado.

O Encontro Nacional de Estudantes também atende a, praticamente, todos os critérios do Comitê da área de Administração, Ciências Contábeis e Turismo, com exceção de dois: 3) Apoio institucional recebido de agências de fomento ao ensino e pesquisa e 7) Limite de submissão (número de trabalhos por autor). Além disso, o número de trabalhos apresentados no referido evento, com relação ao ENASEC, por exemplo, é muito baixo. No entanto, o evento está publicando esses trabalhos, sob a forma de anais.

No que se refere ao Congresso Nacional de Secretariado, esse é o evento que menos atende aos critérios do referido comitê. Dos 09 critérios estabelecidos, três não são totalmente atendidos (1 Perfil do comitê organizador; 2 Perfil da organização promotora; 3 Apoio institucional recebido de agências de fomento ao ensino e pesquisa) e dois são atendidos parcialmente (5 Perfil do comitê de avaliação de trabalhos e 9 Memória e disseminação da produção). Isso é decorrente do foco do evento ser as questões de natureza profissional, ser organizado por entidades de classe e, conseqüentemente, não priorizar o aspecto acadêmico.

Além disso, o CONSEC não mantém uma regularidade na publicação de anais, o número de trabalhos apresentados é muito baixo e o evento se organiza, basicamente, em torno de palestras. No entanto, há de se ressaltar a preocupação da organização do evento com a questão acadêmica, uma vez que este foi um dos primeiros eventos da área, no país, a incluir a apresentação de trabalhos científicos. Além disso, há de se considerar que a Federação Nacional de Secretariado, promotora do CONSEC, conta em seu quadro com uma consultadora pedagógica, que organiza a parte científica do referido evento.

5. Considerações sobre a avaliação de trabalhos apresentados em eventos de secretariado

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Nesta última seção, iremos estabelecer algumas considerações sobre os processos de avaliação ocorridos nas edições III do ENASEC, V do ENESEC e XVIII do CONSEC, nos quais atuamos na organização ou no processo de distribuição das avaliações para os membros da Sociedade Brasileira de Secretariado, avaliadores dos trabalhos. Obviamente que essas considerações são assistemáticas e baseiam-se em nossa experiência enquanto pesquisador, professor e orientador em cursos de pós-graduação (mestrado e doutorado), nas áreas de Linguística Teórica e Linguística Aplicada ao Ensino de Línguas e ao Secretariado.

Nos três eventos, a avaliação proposta de apresentação dos trabalhos científicos se deu pelo envio de um trabalho escrito sob a forma de resumo ou de trabalho completo (artigo), a partir de critérios previamente estabelecidos pela comissão científica dos respectivos eventos. A avaliação desses trabalhos foi realizada por pares, às cegas, e através de um questionário que contemplava os critérios previamente estabelecidos pelo comitê científico do evento. Cada trabalho foi avaliado por pelo menos dois avaliadores distintos, de instituições de ensino distintas e, em caso de empate no parecer final, foi submetido à avaliação de um dos membros da coordenação geral de avaliação ou do comitê científico do evento. Esses procedimentos garantiram não só a idoneidade do processo de avaliação como permitiu que os avaliadores trabalhassem de forma independente, ética e com base em critérios previamente estabelecidos e do conhecimento dos próprios autores dos trabalhos.

Obviamente que esses critérios também têm a função de manter certa objetividade no processo de avaliação, ou mais especificamente uma uniformidade no processo. Naturalmente, essa objetividade é uma pretensão, se considerarmos que a avaliação é, antes de tudo, um processo subjetivo e que está demarcado pela própria natureza histórica, social e ideológica do sujeito avaliador. A história acadêmica do pesquisador, sua experiência e seu papel na academia (e fora dela) irão determinar, inevitavelmente, a maneira como esse avalia e analisa o trabalho acadêmico. Ainda mais se considerarmos que a área de Secretariado Executivo é interdisciplinar, sofrendo influência de diferentes ciências e áreas do conhecimento, entre as quais 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, entre outras.

Essas percepções de áreas diferentes se imbricam no processo de avaliação e talvez, em razão disso, tenhamos verificado análises bastante divergentes na avaliação de um mesmo trabalho. A título de ilustração, citamos um caso em que um avaliador emitiu um parecer negativo a um trabalho, na edição V do ENESEC, por este trabalho estar escrito em primeira pessoa, justificando que feria os princípios acadêmicos. O trabalho era de natureza intervencionista, aplicado e focado em uma perspectiva de análise sociológica. O avaliador, por sua vez, é um profissional com publicação bibliográfica na área de Secretariado e com mestrado na área de Administração. O outro avaliador do mesmo trabalho, desta feita com formação em Ciências Sociais, não só emitiu parecer favorável à apresentação e à publicação do trabalho, como atribuiu um excelente conceito. Nas Ciências Sociais e na Linguística Aplicada, por exemplo, a presença da primeira pessoa, singular ou plural, não somente é aceita como, em alguns casos, é necessária, sobretudo no que diz respeito a pesquisas intervencionistas ou a investigações de natureza antropológica.

Casos dessa natureza foram bastante comuns no processo de avaliação, o que exigiu do comitê científico ou da coordenação do processo de avaliação do III ENASEC, do V ENESEC e do XVIII CONSEC uma revisão criteriosa de todas as avaliações feitas. Ressaltamos, aqui, que casos como esses não ocorrem por acaso, são resultados da experiência e formação acadêmica, enquanto pesquisador, e da sua filiação a uma determinada área do conhecimento.

Some-se a isso o fato de que muitos dos professores dos cursos de Secretariado, no Brasil, ainda não realizaram curso de mestrado ou doutorado e não estão envolvidos em grupos

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

de pesquisa, sem falar da pequena produtividade bibliográfica de alguns docentes da área. A respeito da qualificação dos professores da área de Secretariado, no Brasil, a pesquisa de Nóbrega e Adelino (2012, p. 83) apresentam resultados preocupantes:

Os dados demonstram que dentre os 401 currículos dos profissionais formados em Secretariado Executivo disponíveis na plataforma do CNPq, 45% são apenas graduados, seguidos de 41% com nível de especialização, 13% com mestrado concluído ou em fase de conclusão e apenas 1% com doutorado.

Ressaltamos que a avaliação dos trabalhos, nos referidos eventos, com base em critérios previamente estabelecidos, contribuiu para garantir uma relativa homogeneidade no processo avaliativo, embora não tenha evitado distorções, naturalmente aceitáveis em razão da própria subjetividade dos avaliadores e de seu histórico acadêmico ou em razão da natureza interdisciplinar do Secretariado. Acreditamos que os critérios são necessários e podem ser flexibilizados, na medida do possível, considerando-se sempre a natureza da pesquisa científica em questão e o fato de que a investigação científica na área de Secretariado é interdisciplinar. No entanto, é necessário que qualquer flexibilização se justifique teórica e metodologicamente. Daí a necessidade de os trabalhos da área apresentarem uma consistente fundamentação.

Ainda a respeito de questões teóricas e metodológicas, chamou-nos atenção a fragilidade de algumas propostas de trabalho, no que se refere aos procedimentos adotados. Encontramos muitos trabalhos em que os autores não apresentaram um quadro teórico bem definido ou se basearam apenas em documentos (leis, regulamentos e códigos de ética), sem contrastar os dados empíricos e os documentos com nenhum estudioso. Outros, por sua vez, apresentaram um quadro teórico bastante significativo, mas não conseguiram aplicar os princípios ou conceitos teóricos na análise dos dados empíricos. Em alguns trabalhos, foi perceptível a existência de um “abismo” entre a teoria e a pesquisa empírica.

Encontramos também alguns trabalhos empíricos em que foram apresentados gráficos, quadros, tabelas ou transcrições de textos, sem uma análise significativa dos dados apresentados. A análise, em muito desses casos, não passava de mera impressão do pesquisador, sem fundamentação teórica ou metodológica.

Nos casos de pesquisas de natureza teórica, ou bibliográfica, alguns investigadores se limitaram a apresentar o que falavam os teóricos estudados e, em alguns casos, apresentavam apenas impressões pessoais a respeito dos autores lidos, sem nenhuma análise de conteúdo ou comparativa, a partir de critérios previamente estabelecidos.

Esse quadro é bastante preocupante para a área de Secretariado, principalmente se considerarmos a pretensão do reconhecimento como área de conhecimento científico. No nosso entendimento, faz-se necessário um cuidado cada vez maior, por parte dos pesquisadores e professores da área de Secretariado, no que diz respeito à qualidade das investigações científicas que divulgamos em nossos eventos e em outros veículos de divulgação científica. Nesse sentido, é de extrema relevância que se prime pela qualidade do processo avaliativo e pela formação dos professores e pesquisadores que atuam como avaliadores ou membros de comitês científicos na área.

No entanto, há de se ressaltar o cuidado dos organizadores dos eventos, de muitos dos professores e pesquisadores avaliadores, no sentido de realizar um trabalho ético, responsável e competente, primando pela qualidade do processo avaliativo. Foi esse cuidado que nos fez chegar aos resultados positivos apresentados nos quadros 1, 2 e 3, anteriormente apresentados.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Referências

DOCUMENTO DE ÁREA 2009: Administração Ciências Contábeis e Turismo. **Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES**. Disponível em <http://qualis.capes.gov.br>. Consulta realizada em 07 de agosto de 2013.

EVENTOS CIENTÍFICOS Classificados no Sistema *QUALIS* de Administração, Ciências Contábeis e Turismo (lista atualizada em 02.06.07). **Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES**. Disponível em <http://qualis.capes.gov.br>. Consulta realizada em 07 de agosto de 2013.

NÓBREGA, Vanessa Sâmela dos Santos; ADELINO, Francisca Janete da Silva. A inclusão do docente de Secretariado Executivo em programas de pós-graduação *strictu sensu*: um estudo realizado junto à plataforma Lattes do CNPq. In: **Revista do Secretariado Executivo**. N. 8. Passo Fundo, 2012. p. 76-88.

O QUE É O *QUALIS*? Resenha. In: **Stomatos**. V. 12, N. 22 Canoas, jan/jun, 2006. p. 49-50.

SIMÕES, Ana Raquel; POMBO, Lúcia. Linhas orientadoras para avaliação de encontros científicos. In: **Revista Lusófona de Educação**. N. 15. Lisboa, 2010. p. 99-111.

Sites de eventos, consultados em 08/08/2013:

II ENASEC <http://www.upf.br/enasec/>

III ENASEC <http://www.ccae.ufpb.br/3enasec/home/>

XVIII CONSEC <http://www.eticaeventos.com.br/eventos/consec/apresenta.htm>

V ENESEC <http://blogs.unigranrio.com.br/secretariandonline/2012/08/07/encontro-nacional-de-estudantes-de-secretariado-executivo-2012/>

**AValiação DE TRABALHOS DE CONCLUSÃO DE CURSO:
UM ESTUDO NO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**

Joelma Soares da Silva (Universidade Federal do Ceará)

joelma.soares@ufc.br

Conceição de Maria Pinheiro Barros (Universidade Federal do Ceará)

conceicaompb@ufc.br

RESUMO: O trabalho de conclusão de curso é parte integrante da formação acadêmica da maioria dos cursos superiores, incluindo o de Secretariado Executivo. O desenvolvimento deste tipo de produção acadêmica deve seguir parâmetros e critérios, de forma a favorecer a construção de uma identidade acadêmica para a área. O objetivo deste estudo é delinear o perfil das monografias desenvolvidas no curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará nos anos de 2011 a 2013. Para a concretização do objetivo proposto, foi realizada uma revisão bibliográfica seguida de uma análise de conteúdo dos temas de trabalhos defendidos no período compreendido. Trata-se de um estudo qualitativo e descritivo e os resultados encontrados apontam que o panorama avaliativo dos trabalhos monográficos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, na amostra analisada, é positivo. A avaliação do trabalho de conclusão de curso em Secretariado deve ser orientada por critérios que valorizem, principalmente, a formação de profissionais críticos e reflexivos.

Palavras-chave: Avaliação. Trabalho de Conclusão de Curso. Secretariado Executivo.

ABSTRACT: The completion of course work is an integral part of the academic training of most higher education courses including the Executive Secretariat. The development of this type of academic production parameters and criteria to follow in order to facilitate the construction of an academic identity for the area. The aim of this study is to outline the profile of monographs developed in the course of the Executive Secretary of the Federal University of Ceará in the years 2011-2013. To achieve the proposed objective was a literature review followed by a content analysis of the themes of work advocated the period. This is a qualitative and descriptive study and the results show that the evaluative panorama of monographs of course the Executive Secretary of the Federal University of Ceará, in the sample is positive. Job evaluation of completion in Secretariat shall be guided by criteria that value, especially the formation of critical and reflective professionals.

Keywords: Evaluation. Completion of course work. Executive Secretariat.

3. Introdução

A formação acadêmica no Brasil tem passado por inúmeras transformações nos últimos anos. Como parte integrante desse cenário, o Secretariado Executivo tem conquistado seu

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

espaço e se firmado por meio de resultados positivos no que concerne ao ensino, à extensão e à pesquisa na área. Paralelamente, o campo de atuação do secretário executivo passou por amplo desenvolvimento nas últimas três décadas. Diferentes perspectivas acerca da atuação desses profissionais foram desenvolvidas e colocadas à prova, marcando, assim, um período fecundo de proposições.

Como parte significativa das conhecidas transformações, a geração de conhecimento na área de Secretariado é possivelmente a mais significativa e a mais polêmica. Sua estruturação enquanto área de conhecimento e as recentes propostas conceituais têm suscitado o debate entre aqueles que defendem o Secretariado como ciência autônoma (e.g. NONATO JR, 2009) e aqueles que se contrapõem (e.g. SABINO; MARCHELLI, 2009).

Como parte fundamental da consolidação acadêmica do Secretariado, acredita-se que a discussão é necessária e salutar. Nesse contexto, propostas teóricas e conceituais têm emergido nas bases científicas existentes, bem como em periódicos especializados e anais de eventos científicos. Acredita-se, portanto, que a construção do conhecimento em Secretariado pode e deve emergir nas bases acadêmicas por meio do diálogo com os discentes e pela construção e orientação de trabalhos que favoreçam a consolidação científica da área. A partir dessas considerações, este estudo tem como norte o seguinte questionamento: qual é o panorama avaliativo dos trabalhos monográficos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará? Com base no exposto, o objetivo geral deste estudo é delinear o perfil das monografias desenvolvidas no curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará nos anos de 2011 a 2013. Como objetivos específicos, definiram-se: a) identificar os principais temas abordados nos trabalhos de monografia e b) conhecer as avaliações dos trabalhos defendidos no período investigado.

O presente estudo está dividido em 06 partes, incluindo esta introdução. A segunda e terceira partes apresentam, respectivamente, explanações acerca da visão filosófica e psicológica dos valores pessoais. Na quarta parte é apresentada a metodologia adotada para a pesquisa. Na quinta parte são analisados os dados da pesquisa de campo e, por fim, são apresentadas as considerações finais e as referências que serviram de base para construção deste trabalho.

4. Trabalhos de conclusão de curso e a produção do conhecimento em Secretariado Executivo

O ensino superior nacional passou por considerável expansão nas últimas duas décadas permitindo, assim, o acesso das mais diferenciadas camadas da sociedade ao que, no passado, era considerado privilégio de poucos. Na concepção de Dourado, Catani e Oliveira (2004), as mudanças ocorridas no cenário educacional no Brasil, sobretudo na década de 1990, diversificaram e diferenciaram as Instituições de Ensino Superior (IES) e os cursos ofertados, com base em três princípios fundamentais: flexibilidade, competitividade e avaliação. Tal cenário acena para a necessidade de especialização dos recursos que facilitem os processos de ensino e aprendizagem.

Ressalte-se que no contexto exposto, o Secretariado Executivo não se manteve à margem, mas, expandiu-se quantitativamente e por que não dizer qualitativamente no âmbito acadêmico. Tal posicionamento é decorrente não só da participação desse profissional no âmbito organizacional, mas, sobretudo, pelo fomento de pesquisas que suscitam questões cruciais para a consolidação do Secretariado como área de conhecimento, tais como: delimitação de um objeto de estudo (NONATO, JR, 2012); interdisciplinaridade (SABINO; MARCHELLI, 2009; NASCIMENTO, 2012); definição de linhas de pesquisa (MARTINS et

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

al, 2012); proposição de novas teorias, como a Gestão Secretarial (SILVA; BARROS; BARBOSA, 2013), entre outras.

Neste sentido, as IES constituem o espaço cômputo para consolidação de pesquisas que fomentem o pensamento científico em Secretariado Executivo. Segundo Barras (1979), os pesquisadores precisam escrever para transmitir o resultado de seus conhecimentos. Tais conhecimentos são explicitados à sociedade por meio dos trabalhos científicos que nada mais são que “[...] variados tipos de textos elaborados segundo normas preestabelecidas” (MEDEIROS, 2009, p.207). Dentre as possibilidades de produções acadêmicas, destaquem-se os Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC).

O TCC é considerado um componente curricular que funciona como mecanismo de avaliação para formação do discente de nível superior (BRASIL, 2005). A NBR 14724:2005 define o TCC como documento que representa o resultado de um estudo devendo, portanto, expressar conhecimentos de um assunto (ABNT, 2002).

Dentre as possibilidades de produção de um TCC, inserem-se as monografias. Na visão de Medeiros (2009), embora a monografia seja uma revisão de bibliografia, não exclui a capacidade investigadora de conclusões ou afirmações. Como características de um trabalho monográfico, o autor destaca: sistematicidade e completude, unidade temática, investigação pormenorizada e exaustiva dos fatos, profundidade, metodologia, originalidade e contribuição para a pesquisa científica (MEDEIROS, 2009).

As Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Graduação em Secretariado Executivo asseveram que a organização de um curso de bacharelado em Secretariado deve considerar a monografia como componente opcional da instituição. Paralelamente, o referido documento afirma que o TCC poderá ser desenvolvido nas modalidades de monografia, projeto de iniciação científica ou projetos (BRASIL, 2005). Nesse sentido, é oportuno ressaltar que:

Optando a instituição por incluir, no currículo do curso de graduação em Secretariado Executivo, Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, nas modalidades referidas, deverá emitir regulamentação própria, aprovada pelo seu conselho superior acadêmico, contendo, obrigatoriamente, critérios, procedimentos e mecanismos de avaliação, além das diretrizes técnicas relacionadas com a sua elaboração (BRASIL, 2005, p. 4).

Embora seja opcional, ao adotar o TCC como parte integrante obrigatória da formação, as IES e os cursos deverão proporcionar condições que favoreçam a consecução do perfil ensejado para o formando em Secretariado:

Com sólida formação geral e humanística, com capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada, aptos 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, capazes para atuar nos níveis de comportamento microorganizacional, mesoorganizacional e macroorganizacional (BRASIL, 2005, p. 2).

Percebe-se que a pesquisa realizada por meio da orientação de um TCC poderá ser uma ferramenta relevante para os estudiosos em Secretariado elucidarem ou avançarem questões científicas ainda incipientes na área, sem desconsiderar a formação geral do discente conforme prerrogativas oficiais. Para que essa completude seja um fato é preciso que se estabeleçam critérios pelos quais o desenvolvimento de TCC esboce real contribuição para a expansão do conhecimento no campo do Secretariado.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

5. Avaliação de Trabalho de conclusão de curso na Universidade Federal do Ceará

A avaliação educacional tem sido um dos principais temas discutidos na área da educação, enfocando sua importância e seus significados para a prática pedagógica. Vianna (2000) considera a avaliação como um conjunto de abordagens teóricas sistematizadas que fornecem subsídios para julgamento valorativo. Para Luckesi (2006), a avaliação tem por base acolher uma situação para ajuizar a sua qualidade com o intuito de dar-lhe suporte de mudança.

No contexto da educação superior em Secretariado Executivo, a avaliação é um aspecto fundamental por determinar o tipo de informação considerada relevante para analisar o alcance dos objetivos propostos à formação desse profissional. Ciasco e Mendes (2009, p. 303) consideram que:

[...] independentemente do modelo escolhido por quem se propõe a avaliar, é necessário entender que a prática avaliativa compreende, entre outros aspectos pedagógicos, trabalhar todas as dimensões do ser humano (emocional, corpórea, política, espiritual e ética), associadas ao prazer pela descoberta da construção de significados com o mundo.

Para Andriola e Andriola (2008, p. 850, grifos do autor) a avaliação da aprendizagem pode ser considerada “[...] uma atividade necessária e imprescindível, porque é uma estratégia pedagógica de luta contra o fracasso escolar e, por conseguinte, das desigualdades sociais”. O processo de avaliação do ensino superior está diretamente relacionado com a necessidade de adaptação da educação às exigências de qualidade, o que tem levado à busca de novas estratégias de gestão educacional.

Para Ristof (2000), falar de qualidade significa falar de avaliação, especialmente na área educacional. O autor considera Sócrates como o primeiro grande avaliador da humanidade, através da busca de comparações entre a sabedoria dos políticos, dos poetas e dos profissionais liberais da época, na busca da verdade. Com relação à avaliação, destaca os seguintes ensinamentos de Sócrates: a resistência está sempre presente no processo de avaliação, avaliar significa agregar valores, daí a importância do respeito à identidade do que está sendo avaliado.

A partir dessas reflexões, pode-se considerar que a avaliação do TCC em Secretariado pode contribuir para a identificação dos aspectos essenciais relativos à identidade da área Secretarial. As Diretrizes Curriculares Nacionais para o Curso de Graduação em Secretariado Executivo destacam que:

Art. 9º As instituições de ensino superior deverão adotar formas específicas e alternativas de avaliação, internas e externas, sistemáticas, envolvendo todos quantos se contêm no processo do curso, observados os aspectos considerados fundamentais para a identificação do perfil do formando (BRASIL, 2005, p. 4).

Dessa maneira, os critérios avaliativos do trabalho final nos cursos de Secretariado Executivo devem estar explícitos em seus projetos pedagógicos a partir de normas determinadas pela instituição. Na Universidade Federal do Ceará (UFC), “[...] a verificação do rendimento na perspectiva do curso faz-se por meio de monografias ou trabalhos equivalentes, estágios, internatos e outras formas de treinamento em situação real de trabalho” (UFC, s/d, p.39).

A produção monográfica do Curso de Secretariado Executivo é regulada pela Resolução Nº. 01/2005, do Conselho Departamental da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade (FEAAC). O citado documento apresenta os procedimentos necessários para o desenvolvimento do TCC, focalizando a apresentação de

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

resultados de uma investigação científica acerca de um tema específico, a partir de uma fundamentação teórica e a prática vivenciada pelo estudante em situações de trabalho, bem como ressalta a importância da produção do conhecimento produzido para a sociedade, colaborando com os objetivos da universidade na promoção da pesquisa acadêmica (UFC, 2005).

O TCC em Secretariado da UFC é um componente curricular obrigatório e o seu desenvolvimento é orientado por normas aprovadas pela Coordenação do Curso em que são “[...] estabelecidos critérios, procedimentos e mecanismos de avaliação, respeitando a resolução específica da avaliação nos cursos de graduação e as diretrizes técnicas relacionadas com a sua elaboração” (UFC, 2006, p.32). Considera-se a necessidade de que a produção e a avaliação do TCC em Secretariado tenham como escopo a busca pela qualidade e a contribuição das investigações por meio da abordagem de temas relevantes para a atuação profissional e para a consolidação da cientificidade da área. A seguir, apresentam-se os resultados da análise dos trabalhos produzidos pelos estudantes de Secretariado Executivo da UFC.

6. Metodologia da pesquisa

O presente estudo tem abordagem qualitativa, que na visão de Godoi e Balsini (2010) é muito mais complexa do que apenas não usar números. Para os autores, a pesquisa qualitativa abrange várias formas de investigação e ajuda o pesquisador a compreender e explicar fenômenos sociais por meio da compreensão do comportamento de seus agentes e dos motivos que justificam suas ações (GODOI; BALSINI, 2010). Os dados qualitativos são, na realidade, representação dos atos e das intenções dos atores sociais.

A coleta dos dados se deu por meio de pesquisa documental. Na assertiva de Medeiros (2009, p.35), “[...] a pesquisa documental compreende o levantamento de documentos que ainda não foram utilizados como base de uma pesquisa”. Para o autor, existem diversas formas de classificação da pesquisa documental e os documentos podem ser oriundos de diversas fontes, incluindo-se os arquivos de instituições públicas e entidades educacionais ou de pesquisas (MEDEIROS, 2009).

Considerando-se, portanto, as possibilidades de classificações de Medeiros (2009), o presente estudo enquadra-se como documental indireto por meio de documentos secundários. A amostra compreende 73 TCCs produzidos em forma de monografias pelos discentes do curso de Secretariado Executivo da UFC, nos períodos de 2011.2 a 2013.1. Foram analisados os temas produzidos, a distribuição quantitativa por professores, bem como as médias atribuídas. Para uma compreensão mais detalhada, os temas das monografias foram alocados em grupos temáticos. Os temas foram distinguidos em temas diretamente relacionados ao Secretariado e temas periféricos, ficando, assim, designados: atuação profissional, educação em Secretariado, administração e outros.

Como estratégia de pesquisa, foi adotada a análise de conteúdo, considerando que “A denominação análise de conteúdo é, portanto, sinônimo da perspectiva informacional-qualitativa de análise discurso” (GODOI, 2010, p.379). Os dados são apresentados em forma de quadros que facilitam a visualização sistêmica.

7. Apresentação e análise dos dados

A análise dos trabalhos monográficos em Secretariado na UFC é apresentada, a seguir, por meio de quadros, com o intuito de facilitar a compreensão das informações coletadas. O quadro 1 expõe a base de dados utilizada como referência para o estudo.

Quadro 1: Distribuição de TCC por período

Período	Quantidade de TCC por período
2011.2	31
2012.1	09
2012.2	15
2013.1	18

Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se que em um período de dois anos foram defendidos 73 trabalhos, com maior quantidade para o período de 2011.2. As informações apresentadas nos remetem a uma reflexão acerca de uma diminuição da quantidade de monografias concluídas apontando para a possível existência de dificuldades em relação à pesquisa científica na área.

Quadro 2: Distribuição dos temas dos TCC

Relação com o Secretariado	Quantidade
Relacionados	58
Não relacionados	15

Fonte: Dados da pesquisa

Os dados revelam que a maioria dos temas investigados está relacionada com a área secretarial. Esse resultado denota que há uma significativa contribuição da elaboração de TCC para a cientificidade do Secretariado.

O quadro 3 apresenta o vínculo dos professores com a UFC considerando-se a carreira docente superior da esfera federal, conforme titulação, denominando-se: auxiliar (especialização), assistente (mestrado), adjunto (doutorado). Com relação ao vínculo com o Curso, foram considerados como efetivos os docentes concursados especificamente para atuação no curso de Secretariado Executivo e colaboradores os docentes de outros cursos da Universidade.

Quadro 3: Distribuição de TCC por orientador

Orientador	Quantidade	Vínculo com a UFC	Vínculo com o curso	Formação/Graduação
A	21	Efetivo(a)/Assistente	Efetivo(a)	Secretariado Executivo
B	20	Efetivo(a)/Assistente	Efetivo(a)	Secretariado Executivo
C	9	Efetivo(a)/Adjunto(a)	Colaborador(a)	Administração
D	7	Efetivo(a)/Assistente	Colaborador(a)	Português/Inglês
E	6	Efetivo(a)/Adjunto(a)	Efetivo(a)	Letras
F	4	Efetivo(a)/Assistente	Colaborador(a)	Linguística
G	3	Efetivo(a)/Adjunto(a)	Colaborador(a)	Administração
H	1	Efetivo(a)/Adjunto(a)	Colaborador(a)	Administração
I	1	Efetivo(a)/Adjunto(a)	Colaborador(a)	Administração
J	1	Efetivo(a)/Adjunto(a)	Colaborador(a)	Administração

Fonte: Dados da pesquisa

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A partir do quadro 3, observa-se que a maior quantidade de trabalhos produzidos foram orientados por professores graduados em Secretariado Executivo, o que demonstra o interesse dos docentes da área em colaborar para a construção de uma identidade secretarial por meio da pesquisa científica. Percebe-se, também, que esses docentes são efetivos do curso e que os professores de outras áreas têm contribuído para a produção acadêmica do Curso.

O quadro 4 apresenta a distribuição de TCC por grupos temáticos, considerando-se os assuntos que envolvem os seguintes aspectos: atuação profissional, educação, administração e outros.

Quadro 4: Distribuição de TCC por grupos temáticos

ATUAÇÃO PROFISSIONAL	EDUCAÇÃO EM SECRETARIADO	ADMINISTRAÇÃO	OUTROS
Línguas Estrangeiras	Docência em Secretariado	Liderança	Responsabilidade Social
Intraempreendedorismo	Formação Docente	Gestão Pública	Acessibilidade
Marketing Pessoal	Formação Acadêmica	Comunicação	Educação Popular
Reuniões	Avaliação Institucional	Gestão Democrática	Deficiência
Virtualidade em Secretariado	Docência Universitária	Motivação	Inclusão Social
Identidade Profissional	Pós-Graduação	Gestão Educacional	Relações Públicas
Mercado de Trabalho	Dificuldades de Aprendizagem	Logística	
Competências	Estágio Supervisionado e Formação	Gestão de Pessoas	Terceiro Setor
Gestão Secretarial	Avaliação Educacional	-----	Comércio Exterior
Gestão do Conhecimento	-----	-----	-----
Ética	-----	-----	-----
Marketing de Relacionamento	-----	-----	-----
Produção Textual	-----	-----	-----

Fonte: Dados da pesquisa

Percebe-se que as pesquisas desenvolvidas por meio de TCC têm focalizado em sua maioria temas de interesse para a formação e atuação secretarial.

Nota-se que as investigações referentes ao grupo temático ‘administração’ possuem relação com a profissão secretarial. Além dos temas específicos da área, como: identidade profissional, mercado de trabalho, línguas estrangeiras, é importante destacar que na UFC há um número significativo de investigações sobre temas educacionais em Secretariado, o que pode ser considerado bastante positivo por contribuir para as discussões que envolvem a qualidade do ensino, da pesquisa e da formação docente. Salienta-se, ainda, a existência de estudos referentes a outros temas contemporâneos que contribuem para a formação desse profissional, a saber: responsabilidade social, inclusão social, acessibilidade, comércio exterior, deficiência, dentre outros.

Em seguida, a pesquisa focalizou as notas finais dos trabalhos analisados. Para melhor visualização, os quadros 5,6, 7 e 8 apresentam as médias dos trabalhos por grupo temático e título.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Quadro 5: Distribuição de avaliação do TCC relativa ao grupo temático atuação profissional

GRUPO TEMÁTICO: ATUAÇÃO PROFISSIONAL	
TÍTULO	MÉDIA
A percepção dos profissionais de Secretariado Executivo sobre a profissão	9,0
Intraempreendedorismo: um estudo sobre o perfil e a atuação de Secretariado Executivo no contexto contemporâneo	8,8
A relevância do <i>marketing</i> de relacionamento para o exercício da profissão de Secretariado Executivo	10,0
Atribuição e realidade da prática secretarial	9,0
Fundamentação da Gestão Secretarial: um estudo bibliométrico	9,0
Gestão Secretarial: uma nova visão sobre a atuação do Secretário Executivo	10,0
A utilização das redes sociais virtuais no desenvolvimento das atribuições do profissional de Secretariado Executivo	9,0
<i>Marketing</i> pessoal como forma de valorização do profissional de Secretariado Executivo	9,0
<i>Marketing</i> pessoal como ferramenta para o sucesso profissional de Secretariado Executivo nas organizações	9,0
A participação do secretário executivo no planejamento e execução de reuniões formais da Universidade Federal do Ceará	9,0
Identidade e escolha profissional: o porquê da escolha pela profissão de Secretariado Executivo	10,0
As competências gerenciais na atuação do Secretário Executivo	10,0
A influência da língua inglesa na formação profissional de Secretariado Executivo: uma análise com os estudantes da UFC	9,0
Mercado de trabalho: um estudo sobre os desafios e as oportunidades para o profissional de secretariado executivo	8,5
Um estudo sobre a satisfação no trabalho com foco do profissional de Secretariado	10,0
O ensino de gestão nos cursos de Secretariado Executivo e a sua contribuição para a Gestão Secretarial	8,0
Trabalho X Estudo – o desafio para o estudante de Secretariado Executivo na sua empregabilidade no mercado: estudo da relação do IRA como critério de contratação de secretários executivos	9,0
Exercício profissional sob a percepção dos alunos do curso de Secretariado Executivo	10,0
As funções gerenciais na atuação do profissional de Secretariado Executivo	10,0
A produção textual no ambiente profissional do Secretário: um estudo de gêneros textuais	9,0
A gestão do conhecimento e a prática secretarial	9,0
Principais gêneros textuais utilizados na correspondência comercial e oficial: avaliação da proficiência do bacharel em Secretariado Executivo	10,0
Concepções éticas do profissional de Secretariado Executivo	9,0
O relacionamento do profissional de Secretariado Executivo com as atividades de Relações Públicas no âmbito institucional conforme suas competências	9,5
A relação de políticas e ferramentas motivacionais na empresa com a atuação do Secretário Executivo	9,5
As competências exigidas do profissional de Secretariado Executivo para seu ingresso no mercado de trabalho	10,0
A inteligência emocional e a resolução de conflitos interpessoais no cotidiano do secretário executivo	8,5
A análise das <i>fan pages</i> de assessoria virtual no <i>facebook</i> : um estudo netnográfico	9,0
O profissional de Secretariado e as mudanças no mundo	7,0
Gestão Educacional: a atuação do secretário executivo nas Instituições de Ensino Superior	10,0

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

As competências gerenciais desenvolvidas pelo secretário executivo	10,0
A virtualidade no mundo do trabalho: um estudo sobre a assessoria virtual	9,0
A atuação do profissional de Secretariado Executivo como gestor	9,0

Fonte: Dados da Pesquisa

O quadro 6 apresenta as médias dos trabalhos identificados no grupo temático educação em Secretariado.

Quadro 6: Distribuição de avaliação do TCC relativa ao grupo temático educação em Secretariado

GRUPO TEMÁTICO: EDUCAÇÃO EM SECRETARIADO	
TÍTULO	MÉDIA
Secretário Executivo: atuação profissional e formação acadêmica	10,0
Avaliação do curso de Secretariado Executivo da UFC pelos discentes concluintes em 2006 e 2011	8,0
Análise dos fatores que afetam o nível de satisfação do corpo discente do curso de Secretariado Executivo	8,5
Pós-graduação: sua importância para o profissional de Secretariado Executivo	10,0
As dificuldades de aprendizagem dos discentes do curso de Secretariado Executivo nas disciplinas quantitativas: um estudo de caso	7,0
O cenário do ensino de idiomas estrangeiros nos cursos de Secretariado Executivo das Universidades Federais do Nordeste Brasileiro	8,5
Educação em Secretariado Executivo: um estudo sobre a atuação do secretário executivo na docência universitária	9,3
Docência em Secretariado: uma análise sobre os docentes atuantes nas IES do Brasil	10,0
Planejamento de ensino na docência universitária: práticas dos cursos de Secretariado Executivo	10,0
O papel do estágio supervisionado na formação do profissional de Secretariado: um estudo na Universidade Federal do Ceará	10,0
Análise dos estágios não-obrigatórios realizados pelos estudantes de Secretariado à luz da lei de estágio	9,0
A formação dos pesquisadores e as linhas de pesquisa em Secretariado Executivo no Brasil	9,5
Avaliação da aprendizagem: concepções dos docentes de Secretariado Executivo	10,0
O estágio na formação do profissional de Secretariado Executivo	8,0
O ensino de Administração em cursos de Secretariado Executivo	9,5
O estágio supervisionado na formação profissional do estudante de Secretariado Executivo da UFC	10,0

Fonte: Dados da pesquisa

No quadro 7 são distribuídos os trabalhos e as notas relativas ao grupo temático administração.

Quadro 7: Distribuição de avaliação do TCC relativa ao grupo temático administração

GRUPO TEMÁTICO: ADMINISTRAÇÃO	
TÍTULO	MÉDIA
Análise do estilo de liderança na administração pública: Estudo de caso na CAGECE	9,0
O papel do Secretário Executivo em um meio de comunicação de massa: estudo de caso <i>site</i> do curso de Química	8,0

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

O papel da liderança para o desenvolvimento de equipes	7,8
Comunicação interna: uma abordagem estratégica com profissional de Secretariado Executivo	8,5
Gestão Escolar: um estudo sobre a contribuição da gestão democrática para a qualidade educacional	9,0
O papel do desenvolvimento profissional na gestão estratégica de pessoas	10,0
A relação entre liderança e motivação	8,0
O papel da comunicação verbal na profissão de Secretário Executivo	9,0
A gestão de pessoas e sua influência no comprometimento organizacional: um estudo na Rede Liliane	10,0
A influência dos estilos de liderança no desempenho dos profissionais de Segurança Pública: PMLE	8,0
O Secretariado Executivo e o desafio da comunicação oral	9,3

Fonte: Dados da pesquisa

O quadro 8 explana as médias dos trabalhos identificados como ‘outros’.

Quadro 8: Distribuição de avaliação do TCC relativa ao grupo temático outros

GRUPO TEMÁTICO: OUTROS	
TÍTULO	MÉDIA
Secretariado e terceiro setor: a prática secretarial voluntária no Programa de Prevenção ao suicídio do Centro da vida: um estudo de caso	8,7
Ações de responsabilidade social desenvolvidas por empresas atuantes no Estado do Ceará	8,0
Utilização do esquema <i>gil de Talcott Tarsais</i>	10,0
O processo de sucessão e a sobrevivência das empresas familiares: um estudo de caso	10,0
A performance das exportações cearenses no período entre 2005 e 2010	8,0
A logística reversa na obtenção de vantagens competitivas	8,0
Os principais instrumentos utilizados pelas relações públicas na comunicação com seus públicos-alvos	8,0
Acessibilidade de estudantes surdos à Universidade Federal do Ceará: um estudo de caso	10,0
Empreendedorismo no Brasil: reflexões sobre os relatórios executivos GEM dos anos 2010, 2011 e 2012.	10,0
Educação popular: um estudo sobre o programa de Educação em Células Cooperativas (PRECE)	8,5
As concepções de deficiência dos discentes de Secretariado Executivo	10,0
A inclusão social na percepção do estudante surdo	10,0
As práticas internas de responsabilidade social empresarial: um estudo em uma instituição financeira	10,0

Fonte: Dados da pesquisa

A partir da observação dos quadros 5, 6, 7 e 8, é possível que se obtenha uma noção das avaliações finais dos trabalhos por grupos temáticos. Destaca-se que no grupo temático atuação profissional foram apresentadas 33 monografias, no grupo temático educação em Secretariado tem-se 16 trabalhos, no grupo temático administração apresentam-se 11 e em outros foram apresentadas 13 investigações.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Com relação às notas dos trabalhos em cada grupo, foi realizada a média aritmética para cada um visando uma melhor percepção da avaliação dos trabalhos em relação aos temas abordados. As médias aritméticas estão representadas no quadro 9.

Quadro 9: Média aritmética dos trabalhos por grupo temático

GRUPO TEMÁTICO	MÉDIA ARITMÉTICA
Atuação Profissional	9,2
Educação em Secretariado	9,2
Administração	8,7
Outros	9,1

Fonte: Dados da pesquisa

Buscando um diálogo entre as informações apresentadas e a fundamentação teórica deste estudo, delineiam-se algumas reflexões. Inicialmente, ressalta-se que os trabalhos monográficos desenvolvidos contribuem para uma formação geral e humana, com capacidade de análise crítica, aptos para o domínio em outras áreas do saber (BRASIL, 2005). Isso se deve à diversidade de assuntos abordados nas pesquisas. Tal diversidade remete à discussão acerca da interdisciplinaridade, visto que se trata de uma área que se relaciona com diversas teorias, a exemplo dos TCC que estão alocados nos grupos temáticos administração e outros, corroborando as ideias de autores como (SABINO; MARCEHLI, 2009 e NASCIMENTO, 2012).

Com relação à avaliação dos trabalhos monográficos analisados, as médias apresentadas no quadro 9 denotam que há um equilíbrio entre as notas atribuídas aos trabalhos nos quatro grupos identificados nesta análise. Ao referir-se às formas escolhidas para avaliação, Ciasco e Mendes (2009) ressaltam a necessidade de se considerar a construção de significados com o mundo, o que pode ser identificado nos temas destacados pelas pesquisas realizadas. Dessa forma, os resultados da avaliação desses estudos podem refletir a percepção dos docentes sobre a relevância dos temas envolvidos para a formação e cientificidade Secretarial.

Destaca-se que a avaliação está diretamente relacionada com a qualidade da educação (RISTOF, 2000). Nessa linha de pensamento, a avaliação do TCC em Secretariado deve ser realizada por meio da utilização de critérios estabelecidos institucionalmente, capazes de colaborar para a qualidade da pesquisa científica e para a consolidação da identidade dessa profissão no mundo acadêmico, bem como para a identificação dos aspectos fundamentais para a construção do perfil do formando (BRASIL, 2005).

8. Considerações Finais

A avaliação da aprendizagem é um tema bastante discutido pelos estudiosos da área educacional por sua relevância para o processo de aprendizagem. No âmbito da avaliação de trabalhos de conclusão de curso em Secretariado, trata-se de um assunto de fundamental importância, tanto para a qualidade da formação profissional quanto para a consolidação de sua identidade acadêmica. Este estudo possibilitou o delineamento do perfil das monografias desenvolvidas no curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará nos anos de 2011 a 2013.

Inicialmente, identificou-se que os principais temas abordados nos trabalhos de monografias analisadas envolvem três grupos: a atuação Secretarial, educação em Secretariado e Administração. Dentre os assuntos abordados destacam-se: virtualidade em Secretariado, identidade profissional, mercado de trabalho, docência em Secretariado, liderança, Gestão

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Secretarial, estágio, gestão de pessoas, dentre outros. Foram destacados, ainda, pesquisas em outras áreas dos estudos que contribuem para a formação desse profissional, como: responsabilidade social, inclusão social, acessibilidade, dentre outras.

Com relação às avaliações dos trabalhos defendidos no período investigado, foi possível conhecer as médias individuais das investigações, bem como a média aritmética dos grupos temáticos considerados, evidenciando-se que a multidisciplinaridade da área possibilita um diálogo com outras áreas de conhecimento, o que levou à definição de notas equilibradas entre os grupos atuação secretarial, educação, administração e outros, por sua contribuição para o perfil desejado ao secretário executivo da atualidade.

Diante do exposto, a presente pesquisa revelou que o panorama avaliativo dos trabalhos monográficos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, na amostra analisada, é positivo. Percebeu-se que a maioria dos trabalhos desenvolvidos na área específica são orientados por docentes graduados em Secretariado Executivo e efetivos do Curso. Tal fato leva à reflexão de que esses docentes estão preocupados em contribuir para a qualidade da formação em Secretariado, bem como para a consolidação do Curso na academia e no meio científico. Considera-se, portanto, que a avaliação do trabalho de conclusão de curso em Secretariado deve ser orientada por critérios que valorizem, principalmente, a formação de profissionais críticos e reflexivos.

Referências

ANDRIOLA, Wagner Bandeira; ANDRIOLA, Cristiany Gomes. Avaliação da aprendizagem através de provas e rendimentos: aportes metodológicos. In: IV Congresso Internacional de Avaliação Educacional, 2008, Fortaleza. IV Congresso Internacional de Avaliação Educacional. Fortaleza : IMPRECE, 2008, **Anais...** p. 842-853. Disponível em: <http://www.educacion.udc.es/grupos/gipdae/congreso/VIIIcongreso/pdfs/93.pdf> . Acesso em: 2 ago. de 2013.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 14724:2005**. Informação e documentação – trabalhos acadêmicos – apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2002.

BARRAS, Robert. **Os cientistas precisam escrever**: guia de redação para cientistas, engenheiros, estudantes. São Paulo: T. A. Queiroz, 1979.

BRASIL. PARECER Nº CES/CNE 0102/2004. **Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Graduação em Secretariado Executivo**. Disponível em: portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0102.pdf. Acesso em: 15 ago. de 2013.

CATANI, A.; DOURADO, L.; OLIVEIRA, J.F. Natureza jurídica, organização acadêmica e gestão universitária. In: SGUISSARDI, V.; SILVA JR., J. (Orgs.). **Educação superior**: análise e perspectivas de pesquisa. São Paulo: Xamã, 2001.

CIASCA, Maria Isabel Filgueiras Lima; MENDES, Débora Lúcia Lima Leite. Estudos de avaliação na educação infantil. **Est. Aval. Educ.**, São Paulo, v. 20, n. 43, maio/ago. 2009, p. 292-304. Disponível em: <http://www.fcc.org.br/pesquisa/publicacoes/ae/arquivos/1494/1494.pdf>. Acesso em: 12 ago. de 2013

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

GODOI, C. K. Perspectivas de análise do discurso nos estudos organizacionais. In: GODOI, C. K. BANDEIRA DE-MELLO, Rodrigo. SILVA, A. B. **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: Paradigmas, estratégias e métodos.** São Paulo: Saraiva, 2010.

GODOI, C. K.; BALSINI, C. P. V. A pesquisa qualitativa nos estudos organizacionais brasileiros: um estudo bibliométrico. In: GODOI, C. K.; BANDEIRA DE-MELLO, Rodrigo; LUCKESI, Cipriano Carlos. **Avaliação da aprendizagem escolar.** 18^a. ed. São Paulo: Cortez, 2006, 180p.

MARTINS, C. B. et al. Parâmetros para definições de linhas de pesquisas. In: DURANTE, D. G. **Pesquisa em Secretariado: cenários, parâmetros e desafios.** Passo Fundo: UPF Editora, 2012.

MEDEIROS, J B. **Redação Científica.** 11 Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

NASCIMENTO, E. P. Pesquisa aplicada e interdisciplinaridade: da linguística ao Secretariado. In: DURANTE, D. G. **Pesquisa em Secretariado: cenários, parâmetros e desafios.** Passo Fundo: UPF Editora, 2012.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em Secretariado Executivo: a fundação das ciências da assessoria.** Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

_____. Objeto de pesquisa em Secretariado Executivo. In: DURANTE, D. G. **Pesquisa em Secretariado: cenários, parâmetros e desafios.** Passo Fundo: UPF Editora, 2012.

RISTOF, Dilvo. Avaliação Institucional: afirmando valores. In: **Revista Educação e Ensino – Bragança Paulista**, v.5, n.2, jul/dez, 2000, p. 13-21.

SABINO, R. F. MARCHELLI, P. S. O debate teórico-metodológico no campo do Secretariado: pluralismos e singularidades. **Cadernos EBAPE.** v. 7, n. 4. Artigo 6, Rio de Janeiro, dez/2009. Disponível em <http://www.scielo.br/pdt/cebape/v7n4/06.pdf>

SILVA, J. S. BARROS, C. M. P. BARBOSA, F. S. Fundamentação da Gestão Secretarial: um estudo bibliométrico. **Revista Gestão e Secretariado.** v.3, n. 2, 2012. Disponível em: <http://revistagesec.org.br/ojs-2.3.8/index.php/secretariado/article/view/114#.Ug1J85KG2uI>. Acesso em: 15 ago. de 2013.

SILVA, A. B. **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: Paradigmas, estratégias e métodos.** São Paulo: Saraiva, 2010.

UFC. **Resolução da Monografia.** Conselho Departamental da FEAACS No. 01/2005 de 05 de outubro de 2005. Disponível em: www.ufc.br. Acesso em 13 ago. de 2013

_____. **Projeto Político-Pedagógico do Curso de Secretariado Executivo.** 2006. Disponível em www.ufc.br Acesso em 15 ago. de 2013.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

_____. **Regimento Geral da Universidade Federal do Ceará.** s/d. Disponível em: www.ufc.br. Acesso em: 12 ago de 2013.

VIANNA, Heraldo Marelim. **Avaliação educacional:** teoria, planejamento, modelos. São Paulo: IBRASA, 2000.

GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO E A ATUAÇÃO DO SECRETARIADO EXECUTIVO

Ana Cristina Brandão Ribeiro Silva (Faculdade Alvorada)

anacbrs@yahoo.com.br

Roberto Campos da Rocha Miranda (Centro Universitário IESB)

rcrmiranda@gmail.com

RESUMO: O direcionamento da gestão está ligado à administração das atividades dos profissionais para garantir a eficiência e eficácia dos elementos materiais, humanos, tecnológicos e logísticos disponibilizados pela organização para alcançar os objetivos organizacionais. Esta ferramenta organizacional deve maximizar o desenvolvimento das metas organizacionais por meio das tomadas de decisões embasadas na transformação dos dados e informações para gerar valor agregado com a transformação do conhecimento. Assim, deve valorizar o seu capital intelectual e propiciar meios para que esse possa utilizar o seu conhecimento em prol dos objetivos da organização. Neste contexto, surge o Secretário Executivo como gestor e facilitador desses processos, devendo ser estimulado a compartilhar sua experiência de vida e entendimento teórico, bem como intermediar atividades relacionadas à gestão da informação e do conhecimento. Diante do exposto, o objetivo principal deste estudo é estabelecer um paralelo entre a gestão da informação e do conhecimento e a atuação do profissional de secretariado executivo, além de identificar as competências necessárias para o gerenciamento do conhecimento e apresentar o valor agregado na transformação da informação no conhecimento. A abordagem foi qualitativa com o objetivo de identificar o papel do profissional de secretariado executivo pelo prisma das teorias elencadas em pesquisa bibliográfica. Os resultados apontam para considerável aumento nas atribuições dos profissionais de secretariado executivo no papel de gestores e intermediadores na disseminação da informação e do conhecimento organizacionais.

Palavras-chave: Gestão da Informação. Gestão do Conhecimento. Secretário Executivo. Atuação Profissional.

RESUMEN: La dirección de gestión está conectada a la administración de las actividades de profesionales para garantizar la eficiencia y la eficacia del material, elementos humanos, tecnológicos y logística, puesto a disposición por la organización para lograr los objetivos organizacionales. Esta herramienta organizacional debe maximizar el desarrollo de objetivos organizativos a través de la toma de decisiones informada en el procesamiento de datos e información para generar valor agregado con la transformación del conocimiento. Por lo tanto, debe mejorar su capital intelectual y proporcionar un medio para que esto puede utilizar sus conocimientos para apoyar los objetivos de la organización. En este contexto surge el Secretario Ejecutivo como gestor y facilitador de estos procesos y deben ser alentados a compartir su

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

experiencia de vida y teórico comprensión, así como las actividades relacionadas con la gestión de la información y el conocimiento de corretaje. Dado lo anterior, el objetivo principal es establecer un estudio paralelo entre la gestión de la información y el conocimiento y la actividad profesional del Secretario Ejecutivo, además de identificar las habilidades necesarias para la gestión del conocimiento y el valor agregado de la actual en la transformación de la información en conocimiento. El enfoque fue cualitativo con el fin de identificar el papel profesional del Secretario Ejecutivo a través del prisma de las teorías en investigación bibliográfica. Los resultados apuntan a un aumento considerable en las responsabilidades de los profesionales de la Secretaría Ejecutiva en el papel de los administradores y los intermediarios en la difusión de información y conocimiento organizacional.

Palabras-claves: Gestión de la información. Gestión del conocimiento. Secretario Ejecutivo. Actuación profesional.

1 Introdução

A caracterização da gestão está intimamente ligada à atuação dos profissionais para garantir de forma plena o desenvolvimento de tarefas e de atividades, lançando mão de recursos materiais, tecnológicos, logísticos e de pessoas reunidos para alcançar os objetivos organizacionais. Em suma, o alvo é alcançar as metas organizacionais por meio das tomadas de decisões sustentadas por dados e informações que maximizem as funções administrativas.

Sendo assim, as organizações não devem trabalhar com dados e informações sem utilizar a gestão e, para isso, precisam do capital intelectual para disponibilizar e utilizar o seu conhecimento em prol de seus objetivos principais. Entende-se, neste ponto, que cada profissional dispõe do conhecimento tácito e explícito adquiridos pelo indivíduo em sua existência.

Neste contexto, apresenta-se o Secretário Executivo como um dos gestores do processo apoio à tomada de decisão, sendo que em sua atuação deve ser estimulado a compartilhar sua experiência de vida, entendimento teórico, ou seja, tudo aquilo que aprendeu durante sua vida acadêmica, pessoal e profissional, pois ele “[...] detém os conhecimentos mais valiosos sobre como atingir melhores resultados, como diagnosticar problemas e otimizar processos internos, enquanto equipamentos são meros coadjuvantes” (SAITO, 2012).

Por outro lado, não se pode discutir o Conhecimento sem se reportar à época de Alexandre, O Grande (356 a.C. - 323 a.C.), considerado nos dias atuais como um dos principais executivos de seu tempo a reconhecer a importância da profissão de secretariado, por meio da figura dos escribas que o serviam para lhe prestar informações militares, geográficas, linguísticas, culturais e diversas características de povos a serem conquistados. Esse profissional detinha conhecimento e transmitia toda informação ao seu superior. Observa-se, ainda, que ele sugeria ações, ao mesmo tempo em que tinha liberdade de criticar, podendo ser considerado cogestor da decisão superior (NONATO JÚNIOR, 2009).

Os atuais secretários não são diferentes daqueles do antigo império, sendo que suas funções tornaram-se cada vez mais estratégicas e táticas, obrigando-os a estarem preparados para acompanhar a evolução da administração. Para isso, o secretário cogestor deve estar atento ao caminho seguido pela organização e pelos colaboradores em seu ambiente interno e externo.

Sendo assim, torna-se importante perpassar pelo significado de alguns termos desse processo, conhecer detalhes, conceituar, relacionar o que representa e o que determina essa nova prática organizacional. Nesse sentido, este artigo busca descrever a relação da gestão da

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

informação e do conhecimento com as atividades de assessoria do profissional de secretariado executivo. Apresentam-se, assim, conceitos relacionados à gestão da informação e do conhecimento, a gestão e a importância do capital intelectual, o posicionamento estratégico do profissional de Secretariado Executivo, panorama da gestão do conhecimento no setor público e privado, as características da atuação do secretariado executivo, as relações entre a atuação do profissional de secretariado executivo e a gestão da informação e do conhecimento.

2 Alguns conceitos relacionados à gestão da informação e do conhecimento

A abordagem sistêmica que se constitui na transferência e aplicabilidade de princípios teóricos e práticos ao gerenciamento dos processos de planejamento, organização, controle/liderança, com eficiência e eficácia envolve recursos informacionais e de conhecimento. Assim, para Miranda (2008), a Gestão da Informação e a Gestão do Conhecimento são diferentes em sua essência, mas pertencem à mesma família da Gestão de Dados. Particularmente, o conhecimento pode ser percebido como ‘moeda-capital’ da organização a ser utilizado como recurso importante para alcance de posicionamento estratégico diferenciado no mercado. Por isso, as organizações, sejam públicas ou privadas, necessitam utilizar este capital para obter vantagem competitiva sustentável, não somente com seus produtos e sim sabendo transformar “[...] dados (coletados no ambiente externo e interno...), organizá-los em informações, (agrupar todos os dados em categorias, dando-lhes aplicabilidade...) e transformá-los em conhecimento, por meio de análise apurada das informações, possibilitando a reflexão,... e a contextualização das informações organizadas” (CARVALHO, 2010, p.2).

Nesse discurso, a compreensão da diferença entre dado, informação e conhecimento é extremamente importante conforme apresentado na figura 1.

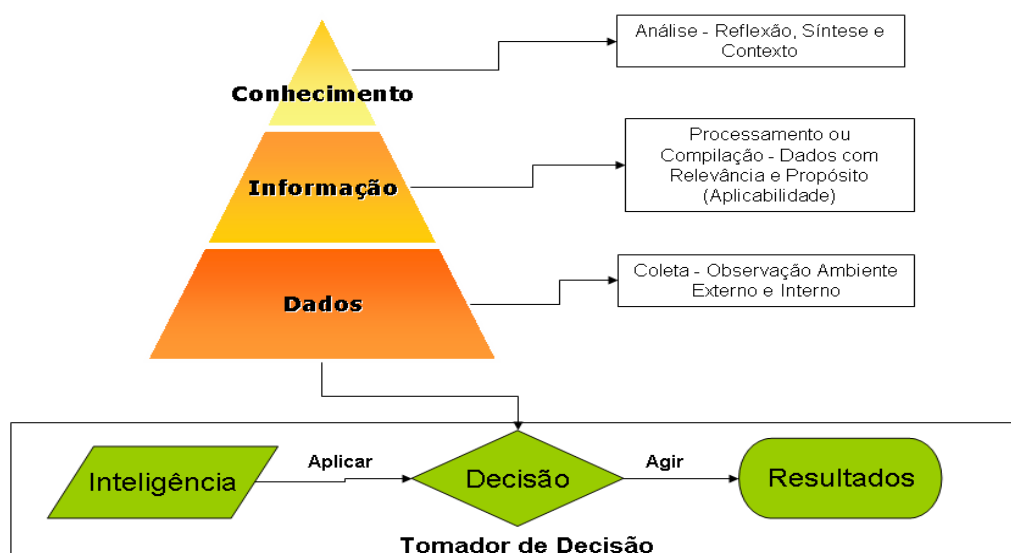


Figura 1 - Diagrama esquemático dos Recursos Informacionais
 Fonte : Adaptado de Carvalho (2010, p.2)

Assim, segundo Beal (2004, p.11), “[...] um conjunto de dados não produz necessariamente uma informação, nem um conjunto de informações representa

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

necessariamente um conhecimento”. Para transformar os dados em informação, precisa-se atribuir um significado e um contexto, ou seja, atribuir uma relevância. Em relação à informação para passar a ser um conhecimento, acrescentam-se diversos elementos e fatores. Esse conhecimento pode ser tácito ou explícito. Nesta perspectiva, cita-se a liderança (conhecimento tácito) que apesar de fácil identificação nas pessoas, é difícil de transmitir e descrever.

O profissional de Secretariado Executivo não assume posição de comando para simplesmente exercitar a função de ‘dar ordens’ que devem ser obedecidas a qualquer custo. Ele deve se preocupar com a harmonia do ambiente organizacional e com o bem-estar de seus colaboradores.

Cabe ainda a descrição do que se entende por gestão da informação e do conhecimento, bem como de sistemas de informação.

Portanto, em sentido mais amplo, a Gestão do Conhecimento está focada no conhecimento tácito ‘embutido’ nas pessoas e na organização como um todo, com foco na captura de conhecimento tácito e explícito (MIRANDA, 2008). Seu objetivo principal é o de facilitar as relações de conhecimento e garantir o desenvolvimento contínuo e a inovação; obter informação de uma fonte para promover a reutilização em outras situações; enfatizar a colaboração e o compartilhamento; proporcionar a definição, pelo usuário final, dos relacionamentos entre a informação e suas necessidades; empregar tecnologia (como, por exemplo, as de visualização) para a descoberta do conhecimento; agregar valor para crescimento e inovação e atender a mudanças radicais e descontínuas.

Cabe destacar que as organizações públicas utilizaram a gestão do conhecimento como principal estratégia para aplicação de novas práticas, conceitos do conhecimento, como recursos, antes das organizações privadas. Diante disso, o secretário executivo tem uma participação efetiva nesse processo, tendo em vista que lida diretamente com a informação ao acumular, alterar, utilizar, entre outros aspectos considerados importantes. Toda essa forma de tratar a informação impacta profundamente na qualidade do “[...] fluxo informacional nas organizações” (BEAL, 2004, p.45).

Por princípio, muitos serviços públicos são entregues no formato de informações e conhecimento (políticas públicas, regulamentações, etc.). E os que não o são diretamente, dependem da captura e da organização de dados, informações e conhecimento acerca dos cidadãos, das empresas, das leis vigentes, da economia, da sociedade e da situação internacional (STEIL, KERN, PACHECO, 2008, p.160).

Sendo assim, os autores compreendem que a Gestão do Conhecimento contribui fundamentalmente com um Estado e serviços públicos eficientes, produtivos, aperfeiçoando e aprimorando de forma contínua os serviços prestados à sociedade. Nessa perspectiva encontra-se o secretário executivo contribuindo com a conversão das suas informações em conhecimento produtivo, favorecendo e aprimorando os processos, sistemas administrativos, rotinas administrativas e organizacionais para um pleno funcionamento de sua empresa. Conforme Beal (2004, p.125), a organização, seja pública ou privada, consegue essa eficácia e eficiência com “[...] projetos multidisciplinares, encontros virtuais e presenciais, grupos de pesquisa, comunidade prática, mapeamento de competências e habilidades etc.”.

O setor público prioriza eficiência plena das ações públicas em prol dos objetivos esperados pela sociedade e para o posicionamento do país na economia internacional. Ou seja, as expectativas vão além de delineamento de estratégias, formas, maneiras para sua sobrevivência. Devem ser pensadas no sentido de aproveitar e gerenciar “[...] os ativos do conhecimento das próprias organizações, ao mesmo tempo em que, assim o fazendo, promovam

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

novos meios de interação com a sociedade, chamando-a a participar do processo de construção do conhecimento coletivo.” (STEIL, KERN, PACHECO, 2008).

A Gestão da Informação, por sua vez, é um conjunto de conceitos, princípios, técnicas e métodos utilizados na prática administrativa e colocados em execução pela liderança de um serviço de informação para atingir a missão e os objetivos fixados. Está focada na informação como objeto e no gerenciamento da informação explícita e factual por meio de sistemas automatizados (MIRANDA, 2008), buscando: registrar e processar a informação explícita; apoiar processos internos e garantir a qualidade das operações do negócio; obter informação de diversas fontes e organizar em sistemas e bases de dados; coletar, classificar e distribuir informação; atender a mudanças mais lentas e previsíveis.

Compreende-se que para o aproveitamento do conhecimento deve existir um procedimento efetivo de utilização do respectivo conhecimento. Assim, neste panorama, a Tecnologia da informação cumpre seu papel de gerenciador dos mecanismos que façam a condensação e agregação dos conhecimentos, transformando-os em novos produtos e serviços, ou seja, gerindo e utilizando atendendo às necessidades entre informação e conhecimentos, com focos aos objetivos organizacionais.

Contudo, para implementação e alcance dos objetivos “[...] depende de pessoas, dos relacionamentos no trabalho e da comunicação” (BEAL, 2010, p.127). Nesta linha entra a atuação do Secretário Executivo ao disponibilizar percepções, visões e considerações baseadas nas experiências relevantes (conhecimento tácito) e úteis para serem transformadas em conhecimento explícito, pois esse profissional tem o discernimento para filtrar e sinalizar quais as informações mais importantes que possam colaborar na solução de problemas, otimizando recursos e agregando valor ao negócio.

3 Posicionamento Estratégico do profissional de Secretariado Executivo

A organização precisa ter um objetivo claro e metas definidas para alcançar os resultados esperados e delinear muito bem suas diretrizes, desenhando suas estratégias. Essas estratégias devem estar bem estruturadas de forma a dificultar qualquer reprodução. Isso significa dizer que os conhecimentos (saberes, experiências, domínios) dos colaboradores se tornam estratégicos e valiosos. É tarefa difícil documentar o conhecimento configurado como tácito (NONAKA, TAKEUCHI, 1997), social e individual. Referencia este pensamento Goulart (2008, p.25), ao afirmar que “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”.

Neste contexto encontram-se colaboradores, principalmente no nível estratégico e tático, dentre os quais o profissional de Secretariado Executivo pode atuar como agente de mapeamento de conhecimento tácito, identificando-os e determinando em quais situações e condições podem ser socializados ou internalizados. Essa visão privilegiada do profissional de secretariado executivo possibilita que esse atue junto aos desenvolvedores de sistemas de informação, agregando valor ao processo de construção desses sistemas e das informações deles oriundas.

Essa etapa de descoberta, análise e pesquisa é imprescindível, pois, devido à sua relevância, torna-se necessário uma metodologia com modelos que orientem como se apropriar desse recurso estratégico, de forma plena, no âmbito da organização.

Conforme Durante (2008), o profissional secretário tem uma metodologia de trabalho na qual são definidas etapas a seguir para que atinja os objetivos organizacionais. Diante disso, compreender o posicionamento no qual este profissional está inserido torna-se imprescindível

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

para as condições necessárias do desenvolvimento de processos que agreguem valor à organização, pois, para o alcance dos resultados organizacionais, depende muito da forma que o processo é administrado e do contexto.

Assim, a importância de ter a direção certa se torna uma prioridade para o profissional de secretariado executivo seguir e buscar os meios necessários para atingir os respectivos objetivos, conforme apresentadas as reflexões na figura 1:

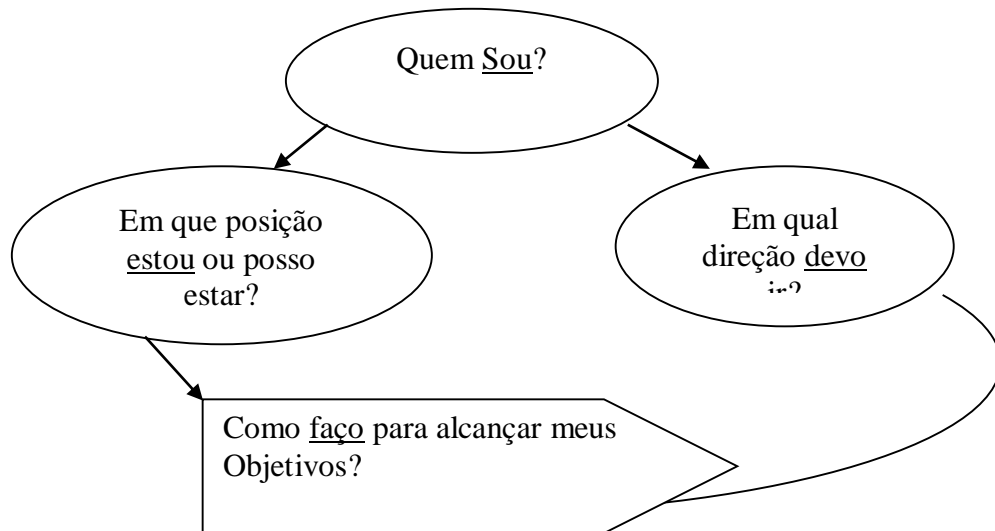


Figura 1 – Ciclo da direção e posicionamento do profissional
Fonte: Adaptado de Silva (2009)

Estas reflexões tanto podem ser da organização como dos profissionais que nela trabalham, mas principalmente para a empresa saber em que local se encontra, qual o significado de um levantamento da situação atual, utilizando as influências primordiais, quais os aspectos positivos e negativos, o que pretende alcançar, de que forma, para finalmente traçar suas estratégias, (GOULART, 2008). Tais reflexões coadunam-se com as funções estratégicas a serem perseguidas pelos profissionais de Secretariado Executivo, conforme se exemplifica no quadro 1.

Quadro 1 – 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: Adaptado de Goulart (2008)

4 Gestão do Conhecimento e a Tecnologia

Destacam-se as organizações preocupadas em transformar e gerenciar o conhecimento de forma a incorporá-lo como ativo e, conseqüentemente, obter inovação competitiva. Enfatiza-se Nonaka e Takeuchi (1997) com a teoria de criação de conhecimento organizacional, apresentando que este conhecimento surge e evolui à medida que existe uma interação entre o conhecimento tácito e explícito, no qual o conhecimento do indivíduo alcance o conhecimento/ambiente organizacional.

Esta teoria está pautada em quatro posições entre conhecimento tácito e explícito resultantes na “Espiral do Aprendizado”: 1) socialização (do tácito em tácito), 2) exteriorização (do tácito em explícito), 3) combinação (do explícito em explícito) e 4) interiorização (do explícito em tácito). Conforme os autores, esse espiral é uma forma de disseminar e promover o processo de compartilhamento, armazenamento, enfim, alcançando todos os níveis organizacionais.

Compreende-se que, para o aproveitamento do conhecimento, deve existir um procedimento efetivo de utilização do respectivo. Assim, neste panorama, a Tecnologia da informação cumpre seu papel de gerenciador dos mecanismos que façam a condensação e agregação dos conhecimentos transformando-os em novos produtos e serviços, ou seja, gerindo e utilizando atendendo às necessidades entre informação e conhecimentos, com focos aos objetivos organizacionais. Nesse caso, os sistemas de informação passam a ser os principais vetores de transformação da organização pela informação gerada e pelo conhecimento explícito acumulado.

Entender a Administração e o uso responsável e eficaz dos sistemas de informação é importante para gerentes e outros trabalhadores do conhecimento na sociedade de informação global, particularmente o profissional de secretariado executivo, que, não raras vezes, intermedeia o processo de construção desses sistemas, promovendo a interface entre organização, serviços e clientes e área que está responsável pela gestão de informação e do conhecimento, garantindo, assim, o foco nos objetivos organizacionais.

Afinal, os usuários finais precisam saber como os sistemas de informação podem ser empregados com sucesso em um ambiente de negócios. O esclarecimento para o gerente ou usuário final de uma empresa é: De que formas deverão ser utilizados os recursos de rede, *hardware*, *software*, e dados da empresa para a empresa alcançar o sucesso estratégico?

Desta feita, os recursos de dados dos sistemas de informação são organizados em bancos de dados e bases de conhecimento conforme o quadro 2. Nesse ponto, é importante assinalar o papel e contribuição do profissional de secretariado executivo nesse contexto.

Quadro 2 – 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	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.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

	comum de registros de dados sirva muitas aplicações.	
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: Adaptado de Beal (2004)

Vale ressaltar, ainda, que a implantação de sistemas de informação está intimamente relacionada ao desenvolvimento de produtos e serviços competitivos que, em sua essência, valem-se da gestão da informação e do conhecimento para seu sucesso.

Assim, é notório observar que há fatores facilitadores e dificultadores no processo de desenvolvimento desses produtos e serviços, podendo-se inferir algumas possibilidades de atuação do profissional de secretariado executivo nesse contexto, conforme se apresenta no quadro 3.

Quadro 3 - 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 a 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: Adaptado de Leal (2006) e Beal (2004)

5 Procedimentos Metodológico

O procedimento metodológico envolveu a pesquisa bibliográfica como fonte teórica para o estudo e a elicitación de conhecimento tácito decorrente das atividades do exercício da profissão de secretariado executivo.

O trabalho limita-se à descrição e reflexão, sem pretensão de generalização dos argumentos apresentados, buscando, por outro lado, alertar sobre as possibilidades de atuação profissional do secretário executivo no contexto da Gestão da Informação e do Conhecimento.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

6 Considerações Finais

A avaliação da atuação do profissional de secretariado executivo vem ao encontro dos estudos de Correa (2009) ao afirmar que:

[...] para que o profissional seja considerado um profissional de ponta, deve se manter atualizado e informado quanto aos adventos tecnológicos; o profissional deve fazer com que as tecnologias sejam utilizadas de forma a agregar valores e diferencial na agilidade de suas atividades cotidianas (CORREA, 2009, p. 57/8)

Além disso, importa destacar as conclusões de Bezerra (2009) quanto à atuação do profissional de secretariado executivo quando advoga que:

[...] o profissional de secretariado executivo tem capacidades para atuar como estrategista e/ou decisor, ou seja, como este pode ocupar posição de destaque dentro da organização, considerando suas competências como: organizador, planejador, decisor, gerenciador de informações e formulador de estratégias, nota-se, portanto, que estas competências já fazem parte da gestão secretarial do profissional secretário executivo (BEZERRA, 2009, p. 66).

Cabe destacar a importância deste assunto para todos os profissionais envolvidos em uma organização, principalmente o secretário executivo que atua no nível estratégico e tático em constante comunicação com o nível estratégico, podendo ter uma oportunidade de alavancar a carreira, pois, ter entendimento de como gerir a informação e o conhecimento fará desse profissional um colaborador indispensável, propiciando uma vantagem estratégica no mercado.

A gestão da informação é importante no que se refere aos recursos e de seu custo de fazer negócios. É importante ter a percepção que a tecnologia e os sistemas de informação podem ser mal administrados e mal aplicados de forma a produzirem tanto o fracasso tecnológico como o da empresa. Destaca-se que os fatores que poderão contribuir com o sucesso serão a eficiência do nível operacional, produtividade e o fator moral e ético do indivíduo. Além disso, é uma fonte de informação e suporte necessário para a tomada de decisões pelos níveis estratégicos e táticos de uma empresa.

É vital no desenvolvimento de produtos e serviços competitivos que dotam uma organização com uma vantagem estratégica no mercado globalizado ter um controle como componente dos sistemas que avalia o *feedback* para determinar se o sistema está se direcionando para a realização de sua meta e, em seguida, realizar todos os ajustes necessários aos componentes de entrada e processamento do sistema para assegurar que a saída apropriada é produzida.

Os sistemas de informação desempenham três papéis vitais em todo tipo de organização: Apoio às operações das empresas, Apoio à tomada de decisão gerencial, Apoio à vantagem competitiva estratégica como explicado anteriormente.

Alguns autores citam os elementos de apoio ao trabalho do profissional de secretariado como ferramentas ou técnicas de secretariado. Particularmente, compreende-se que a terminologia “Elementos” caracteriza melhor, afinal, trabalha-se além das tecnologias disponíveis com as competências. Essas dimensões, tais como: conhecimentos, habilidades e atitudes, serão desenvolvidas e desempenhadas conforme a organização que o secretário atua.

Sendo assim, o conhecimento sobre a missão, visão, valores, objetivos e metas da empresa é imprescindível para, então, se posicionar. Considera-se como recursos necessários

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

ao trabalho do profissional: Gerenciamento de Processos, Gerenciamento da Documentação e do Arquivo e Novas Tecnologias.

Referências

BEAL, A. **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: Editora Atlas S.A. 2004.

BEZERRA, M. H. B. **Competências do profissional de secretariado executivo enquanto estrategista e/ou decisor, com viés de responsabilidade social.** (Monografia). Graduação em Secretariado Executivo. Brasília: Instituto de Educação Superior de Brasília, IESB. 2009. 83 p.

CARVALHO, J. M. K. **Apostila Gestão da Qualidade.** Módulo do Curso Gestão por Processos. Brasília: UnB, 2010.

CORREA, K. L. N. **Influência de novas tecnologias na atuação do profissional de secretariado executivo.** (Monografia). Graduação em Secretariado Executivo. Brasília: Instituto de Educação Superior de Brasília, IESB. 2009. 66 p.

DURANTE, D. G. Aprendizagem e conhecimento organizacional: contribuições à visão holística da gestão secretarial. P. 135-155. In: PORTELA, Keyla Christina Almeida; SCHUMACHER, Alexandre José. **Gestão Secretarial: o desafio da visão holística.** v. I. Cuiabá: Adeptus, 2009.

GOULART, S. Gestão do Conhecimento Integrada à Estratégia Organizacional. In: ANGELONI, Maria Terezinha (Org.) **Gestão do Conhecimento no Brasil: casos, experiências e práticas de empresas públicas.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2008.p.25-33.

LEAL, J. G. **Gestão de informação e do conhecimento em empresas brasileiras: estudo de múltiplos casos.** Belo Horizonte: Coleção Estado da Arte, 2006.

MIRANDA, R. C. R. Gestão da Informação e do Conhecimento: paralelos e contrastes. **Anais... II Congresso Ibero-Americano de Gestão do Conhecimento e Inteligência Competitiva (GeCIC).** Brasília: Ibict, 2008. Disponível em:<http://si2008.ibict.br/anais/download_anais.php?file=gecic/painel_02/Roberto_Miranda.pdf> Acesso em:10 ago. 2010.

NONAKA, I; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação.** 12. ed. Rio Janeiro: Elsevier, 1997

NONATO JÚNIOR, R. **Epistemologia e Teoria do Conhecimento em Secretariado Executivo: a fundação das ciências da assessoria.** Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

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.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

SILVA, A. C. B. R. Os desafios e perspectivas da Gestão de Pessoas: conhecimentos, Habilidades e Atitudes. p. 171-179. PORTELA, Keyla Christina Almeida; SCHUMACHER, Alexandre José. **Gestão Secretarial: o desafio da visão holística**. Volume I - Cuiabá: Adeptus, 2009.

SETZER, V. W. Dado, informação e competência. **Folha Educação**. n.27, out/nov. 2004, p. 6-7). Disponível em: <www.ime.usp.br/~vwsetzer>. Acesso em: 10 mar. 2006.

STEIL, A. V.; KERN, V. M.; PACHECO, R. C. S. Gestão do Conhecimento no Setor Público: O papel da Engenharia do Conhecimento e da Arquitetura e-Gov.. In: ANGELONI, Maria Terezinha (Org.) **Gestão do Conhecimento no Brasil: casos, experiências e práticas de empresas públicas**. Rio de Janeiro: Qualitymark. 2008.p.159-173.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

RETRATO DOS PERIÓDICOS CIENTÍFICOS DE SECRETARIADO NO BRASIL

Cibele Barsalini Martins (Uninove)

cibelebm@uol.com.br

Maria do Carmo Assis Todorov (Uninove)

madu4@hotmail.com

Altieres de Oliveira da Silva

altibart@gmail.com

Emerson Antonio Maccari

emersonmaccari@gmail.com

RESUMO: A pesquisa no secretariado é algo novo para professores, pesquisadores, alunos e profissionais da área. Foi a partir de 2008 que eles se conscientizaram e se comprometeram em divulgar os resultados de suas pesquisas científicas, motivados pela abertura de uma consulta pública do Ministério da Educação, sobre a continuidade da formação superior na área de secretariado, pois, entre outros motivos, identificou-se que não haviam produções publicadas pelo corpo docente destes cursos. Entre as iniciativas, foi criada em 2010 a Revista Gestão e Secretariado-GESEC, que, em dois anos, conquistou o extrato B3 no *Ranking* do sistema Qualis/CAPES. Neste contexto, o presente artigo buscou verificar os aspectos evolutivos dos periódicos que possuem como foco a área de secretariado executivo. Para averiguar como as revistas estão avaliadas no sistema Qualis da CAPES, este trabalho buscou responder a seguinte questão de pesquisa: Como as revistas da área de secretariado podem se estruturar para alavancar o seu conceito no sistema de avaliação WebQualis da CAPES? Sendo os objetivos específicos: a) demonstrar quais são as revistas científicas da área de secretariado; b) analisar as posições das revistas existentes no Sistema Qualis de periódicos; e c) verificar quais os procedimentos adotados pela Revista GeSec. Os dados obtidos permitiram verificar que, no geral, os periódicos que compõem a amostra não cumprem os requisitos mínimos de qualidade, para que possam ter condições para alavancar o Qualis, e a falta de planejamento entre os envolvidos ainda são desafios que precisam ser superados pela equipe de editoração. Entre os procedimentos adotados pela GESEC, destaca-se a indexação do periódico em bases nacionais e internacionais, periodicidade, número de 16 artigos inéditos publicados por ano, informação em suas páginas do tipo de arbitragem adotada (como *blind review*) e data de aceite e aprovação dos artigos, conselho editorial representativo e diversificado.

Palavras-chave: Secretariado. Periódico Científico. Sistema Qualis.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

ABSTRACT: The research in secretariat is something new for teachers, researchers, students and professionals. Since 2008, they have become aware and compromised to disclose the results of its scientific research, motivated by the opening of a public consultation by the Ministry of Education, on the continuity of higher education in the secretariat area, because, among other reasons, has identified that there were no productions published by faculty of these courses. Among the initiatives, it was created in 2010, the Journal Management and Secretariat - GeSeC that, in two years, won the extract B3 on System Qualis/CAPES Ranking. In this context, this paper aims to verify the evolutionary aspects of journals that focus on the executive secretariat area. To investigate how the journals are being evaluated in the System Qualis/CAPES, this study sought to answer the following research question: How the journals in the secretariat area can be structured to leverage its concept in the evaluation system of WebQualis CAPES? Having the specific objectives: a) to demonstrate what are the journals in the secretariat area, b) analyze the positions of the existing journals on System Qualis; c) verify the procedures adopted by GeSec Journal. The data obtained showed that, in general, the journals that make up the sample does not meet the minimum quality requirements to leverage the Qualis and the lack of planning among those involved are still challenges that need to be overcome by the editorial team. Among the procedures adopted by GeSec, it stands out the indexing of journals in national and international bases, the periodicity, number of 16 original articles published per year, information on its pages about the type of arbitration adopted (as blind review) and acceptance and approval date of the articles, the editorial board representative and diverse.

Keywords: Secretariat. Scientific Periodicals. System Qualis.

1. Introdução

Pode-se considerar que a pesquisa no secretariado é algo novo para professores, pesquisadores, alunos e profissionais da área, principalmente se for considerado o fato de que até o ano de 2008 as publicações voltadas para os profissionais desta área tinham o foco voltado para as práticas e a atuação profissional, com publicações de livros e Manuais para a melhoria do desempenho profissional, sem a preocupação de enxergar o secretariado como uma área de conhecimento, com especificidades exclusivas da área (NONATO JÚNIOR, 2009).

Assim, o ano de 2008 foi considerado um marco histórico, em que o Ministério da Educação, representado pela Secretaria da Educação Superior – SESu, abriu uma consulta pública na qual consultou a sociedade sobre a continuidade da formação superior na área de secretariado, com a alegação de que após pesquisas realizadas pelo órgão, verificou-se que o secretariado não possuía produções e nem um documento padrão que deixasse claro, para a sociedade e aos órgãos fiscalizadores da educação superior, qual era a formação que os cursos de secretariado ofereciam aos seus discentes e quais eram as produções publicadas pelo corpo docente destes cursos (MEC, 2008; FENASSEC, 2009).

E foi neste momento que professores, pesquisadores e os órgãos representantes da profissão solicitaram, em conjunto, uma audiência com o superintendente do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP, para informar que a profissão era regulamentada, bem como responder aos questionamentos que no resultado da pesquisa do INEP não foram atendidos (FENASSEC, 2009).

Ao final da audiência, a consulta pública foi suspensa e a Federação Nacional dos Secretários – FENASSEC – se comprometeu em entregar um documento detalhado com todas

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

as explicações sobre as especificidades da profissão, bem como o abaixo assinado, com assinaturas de representantes de diversos estados da Federação.

Além disso, os professores e pesquisadores presentes na audiência se conscientizaram e se comprometeram em divulgar os resultados de suas pesquisas científicas e, a partir deste momento, foi vivenciada na área de secretariado uma modificação de comportamento e postura referente às publicações científicas, com iniciativas de todas as regiões do País.

Entre as iniciativas, pode-se citar a formação do Comitê Estratégico de Educação, no mesmo ano, liderada pelo Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo, juntamente com as Instituições de Ensino do estado de São Paulo, que possuíam e/ou tinham interesse em oferecer o curso de secretariado, nos níveis técnico, tecnológico ou executivo (SINSESP, 2013).

Ainda, conforme o SINSESP, a formação deste comitê teve como objetivo principal promover reflexões críticas acerca da construção de material uniforme para a profissão de Secretariado e estudo de estratégias que propiciassem entrosamento entre as Universidades que ofereciam o Curso de Secretariado. No Comitê Estratégico foi estipulado que as Instituições teriam que: favorecer o inter-relacionamento entre professores e coordenadores, unificar competências, desenvolver e reconhecer habilidades, instrumentalizar professores com assuntos atuais e inovadores, com foco na interdisciplinaridade. E o Sindicato deveria: representar e fazer a comunicação entre as instituições, favorecer a propagação de conteúdo, contribuir com a capacitação de professores e divulgar a ação para o mercado de trabalho (SINSESP, 2013).

Com os trabalhos desenvolvidos pelo comitê, contabiliza-se que já foram realizados quatro workshops, oito cursos, um fórum e três palestras para os professores que ministram aulas nas diversas disciplinas dos cursos de secretariado. E para contribuir com a produção acadêmica, foram promovidos dois concursos, nos anos de 2011 e 2012, em que premiaram os três melhores trabalhos inscritos em cada ano (SINSESP, 2013).

Além disso, no ano de 2010 foi criada a Revista Gestão e Secretariado – GeSec, sustentando-se nas afirmações de Santos e Rejowski (2013) de que o principal meio formal de comunicação científica são os periódicos, que eles possuem papel fundamental na comunicação de resultados de pesquisas, como também são utilizados em avaliações das produções científicas dos pesquisadores e instituições. A GeSec é considerada a maior contribuição para a pesquisa desenvolvida pelo Comitê, principalmente pela posição conquistada em 2012 no Ranking do sistema Qualis da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES, com o extrato B3.

E sobre os periódicos, foi observado que em diversas Instituições de Ensino Superior – IES foram promovidas iniciativas com o objetivo de fortalecer as revistas científicas. E, neste contexto, no presente artigo busca-se verificar os aspectos evolutivos dos periódicos que possuem como foco a área de secretariado executivo. Para averiguar como as revistas estão avaliadas no sistema Qualis da CAPES, este trabalho buscou responder a seguinte questão de pesquisa: Como as revistas da área de secretariado podem se estruturar para alavancar o seu conceito no sistema de avaliação WebQualis da CAPES? E como objetivo geral, analisar os procedimentos adotados pelas revistas de secretariado no sistema WebQualis da CAPES. Sendo os objetivos específicos: a) demonstrar quais são as revistas científicas da área de secretariado; b) analisar as posições das revistas existentes no Sistema Qualis de periódicos, e c) verificar quais os procedimentos adotados pela Revista GeSec e que levaram à conquista do extrato B3 em dois anos de existência.

2 Referencial Teórico

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Antes de demonstrar quais são as revistas da área de secretariado, suas posições no sistema Qualis de periódicos e como a GeSec atingiu o extrato B3 dentro do prazo de dois anos de sua existência, verifica-se a necessidade de explicar quais são os quesitos do sistema de avaliação da CAPES.

2.1 Quesitos do Sistema de avaliação da CAPES

Com a finalidade de expandir e consolidar a pós-graduação *stricto sensu* em todos os estados da federação, foi criada na década de 1950 a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES, que desde então vem contribuindo para que os programas de pós-graduação funcionem de modo integrado e consistente para o desenvolvimento de conhecimento tecnológico e científico que a sociedade necessita (CAPES, 2011). Em seus anos de existência, a pós-graduação brasileira vem expandindo de forma significativa, firmando-se e alcançando credibilidade internacional com altos padrões de qualidade em várias áreas do conhecimento (MARTINS *et al.*, 2012).

Com a preocupação em cumprir o seu papel, a CAPES busca o constante aprimoramento do seu sistema de avaliação, para que continue servindo de instrumento impulsionador da pós-graduação brasileira na busca de um padrão de excelência científica para os mestrados e doutorados no país. Nesse contexto, para atender as demandas da pós-graduação, a CAPES implantou em 1976 um sistema de avaliação, reconhecido como um dos mais modernos e eficientes do mundo (MACCARI, 2008).

Ao considerar as nove grandes áreas do conhecimento denominadas pela CAPES: Ciências Agrárias; Ciências Biológicas; Ciências da Saúde; Exatas e da Terra; Ciências Humanas; Ciências Sociais Aplicadas; Engenharias; Linguística, Letras e Artes e a Multidisciplinar, existem no Brasil 3.412 programas recomendados, que contemplam 5.096 cursos (CAPES, 2012).

A avaliação dos programas de pós-graduação consiste em dois processos, sendo: a) avaliação dos programas de pós-graduação; b) avaliação das propostas de novos programas. As avaliações são conduzidas por comissões de consultores *ad hoc* vinculados às IES de todas as regiões do país. Durante as avaliações, os consultores utilizam fichas para registrar as avaliações e, assim, garantir uma base de uniformidade e de padronização do processo de avaliação e ampliação, considerando as especificidades de cada área e aquelas já estabelecidas, o nível de integração entre as áreas no âmbito de sua respectiva grande área e no contexto de todas as demais. As fichas de avaliação, em conjunto com os documentos de área e os relatórios de avaliação, constituem o trinômio que expressam os processos e os resultados da avaliação trienal (CAPES, 2013).

Para todas as áreas do conhecimento, a avaliação dos programas é estruturada e elaborada, levando-se em conta os seguintes quesitos: I – Proposta do Programa; II – Corpo docente; III – Corpo discente; IV – Produção Intelectual; e V – Inserção Social. Para atender o proposto neste artigo, será fornecido um aprofundamento no quesito IV Produção Intelectual. Para melhor compreensão dos demais quesitos, recomenda-se consultar o documento denominado “Documento de área”, disponibilizado no site da CAPES, que contém os quesitos para avaliação dos programas de todas as áreas de conhecimento.

Quanto ao quesito IV – Produção intelectual, ele representa 35% do total da avaliação. Nele são observados e avaliados os seguintes itens, com a atribuição dos respectivos pesos para compor o peso total do critério: a) publicações qualificadas do programa por docente

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

permanente, 40% do peso; b) distribuição de publicações qualificadas em relação ao corpo docente do programa, com 30%; c) produção Técnica, patentes e outras produções consideradas relevantes, com 15%; e d) produções artísticas, nas áreas em que tal tipo de produção for pertinente, com 15%.

Conforme Sampaio *et al.* (2012), é evidente na avaliação trienal da CAPES a importância da produção científica em periódicos, uma vez que ela compõe diversos itens dos quesitos de avaliação ou está diretamente relacionada com vários deles, por exemplo, no quesito do corpo docente, que avalia o percentual de bolsistas de produtividades, projetos de pesquisa com financiamentos externos e outros.

Assim, a produção científica é avaliada por meio de um sistema de pontuação denominado Qualis (SAMPAIO *et al.*, 2012) e, para atribuição das notas neste quesito, a CAPES disponibiliza para a comissão uma tabela com o número de pontos para cada produção intelectual, como exemplo, na área de Administração, Ciências Contábeis e Turismo. Essa atribuição é feita conforme Tabela 1:

Tabela 1: Pontuação de produção bibliográfica segundo o tipo e nível da produção

Tipos de publicações	Estratos	Pontuações
Periódicos	A1	100
	A2	80
	B1	60
	B2	50
	B3	30
	B4	20
	B5	10

Fonte: Adaptado do Documento de Área 2009. CAPES. Disponível em <http://www.capes.gov.br/avaliacao/documentos-de-area->. Acesso em 10/11/2011.

Após a avaliação da área, o periódico é cadastrado no Sistema WebQualis, para consulta de toda a sociedade.

2.2 Sistema WebQualis – CAPES

O sistema WebQualis é um instrumento utilizado para a qualificação/estratificação dos periódicos científicos brasileiros. A agência responsável por coordenar este sistema de avaliação é a CAPES. De maneira transparente, o aplicativo externo WebQualis está disponível *online*, e tem como objetivo informar uma lista com a classificação dos periódicos utilizados pelos programas de pós-graduação para a divulgação da sua produção intelectual. Cabe ressaltar que o Qualis é atualizado periodicamente a cada triênio e nesse ano, de 2013, está sendo reestruturado.

Para que uma revista científica tenha sua inclusão na base Qualis da CAPES, recomenda-se que as equipes editoriais (editor, corpo editorial e científico) adotem práticas e normas internacionais para a editoração eletrônica.

Conforme Santos e Noronha (2013), as principais práticas editoriais que os editores científicos devem levar em consideração em uma publicação científica são elencados, a seguir:

- a) **Elementos Extrínsecos (forma):** Contempla a identidade formal da revista, *layout* dos artigos com legenda bibliográfica do periódico, contato dos autores e suas respectivas afiliações, registro ISSN, resumos e palavras-chave, sumário da edição, paginação

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

continua dos artigos. Além disso, informar permanentemente, na página eletrônica, as normas de submissão, idiomas para submissão dos artigos, política editorial, e ainda, incluir a descrição detalhada dos procedimentos de tramitação e arbitragem adotada pelo periódico.

- b) **Elementos Intrínsecos (conteúdo):** Contempla itens formais (normalização, periodicidade), a qualidade dos artigos publicados (ineditismo), indexação em bases bibliométricas, fator de impacto, Corpo Editorial e Científico representativo.

O próprio sistema Qualis para avaliação dos periódicos no Brasil já utiliza o fator de impacto como critério decisivo. A escala utilizada para atribuição de notas leva em consideração o fator de impacto e o índice H de dois anos. Criado em 2005 por Hirsch, o índice H é o número de artigos com citações maiores ou iguais ao número de publicações de um determinado autor (HIRSCH, 2005). Com referência ao impacto, quanto maior ele for e a existência do periódico e sua importância na área, maior será sua pontuação.

Com o intuito de elucidar os aspectos formais das publicações científicas recomendadas pela CAPES, foi adaptada a tabela disponibilizada no site do aplicativo WebQualis da área Administração, Ciências Contábeis e Turismo, conforme Tabela 2.

Tabela 2: Critérios do ano de 2012, para a inclusão dos periódicos científicos da área de Administração, Ciências Contábeis e Turismo na base Qualis da CAPES:

ESTRATO	CRITÉRIOS ADOTADOS
C	- Periódicos que não atendem os critérios para ser B5.
B5	- Ter ISSN - Ter periodicidade definida
B4	- Atender as demandas para se enquadrar no estrato anterior - Ter revisão por pares - Apresentar edições atualizadas até 2011 - Dispor de normas de submissão
B3	- Atender às demandas para se enquadrar no estrato anterior - Atender a seis dos sete critérios descritos na sequência: 1 Dispor de missão/foco 2 Informar o nome e afiliação do editor 3 Informar nome e afiliação dos membros do comitê editorial 4 Divulgar anualmente a nominata dos revisores 5 Publicar, no mínimo, dois números por ano 6 Informar dados completos dos artigos 7 Informar o endereço de pelo menos um dos autores
B2	- Atender às demandas para se enquadrar no estrato anterior - Ter mais de três anos - Ter um indexador (SCOPUS, EBSCO, DOAJ, GALE, CLASE, HAPI, ICAP, IBSS) - Divulgar informações sobre os trâmites de aprovação - Apresentar a legenda bibliográfica da revista em cada artigo - Ter conselho diversificado - Não ter o editor chefe como autor - Divulgar informação sobre processo de avaliação
B1	- Atender aos estratos anteriores - Scopus e $0 < H_{Scopus} \leq 4$ ou $0 \leq JCR \leq 0,2$, o que for mais favorável ao periódico ou estar na Scielo ou Redalyc ou - Ter mais de cinco anos ou ser periódico de uma das seguintes editoras: Sage; Elsevier; Emerald; Springer; Inderscience; Pergamo; Wiley; e Routledge
A2	- $4 < H_{Scopus} \leq 20$ ou $0,2 < JCR \leq 1,0$, o que for mais favorável ao periódico
A1	- $H_{Scopus} > 20$ ou $JCR > 1,0$, o que for mais favorável ao periódico

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Fonte: Adaptado do Comunicado no. 002/2012 – Área de Administração, Ciências Contábeis e Turismo: Atualização do WebQualis da área (WebQualis, 2012).

Com a exposição dos critérios de avaliação adotados pela área, pressupõem-se a importância da normalização dos periódicos e que para a avaliação foram considerados os aspectos extrínsecos e intrínsecos, como a divulgação das regras de submissões, as informações sobre a equipe editorial, que possibilitam a verificação de sua *expertise* (COSTA e GUIMARÃES, 2010).

Adicionalmente, outro critério relevante adotado na avaliação foi à indexação de periódicos em bases de dados nacionais e internacionais. Tais critérios adotados não são excludentes, isto é, a normalização para periódicos é uma atividade imprescindível e utilizada pelas principais agências, instituições e bases indexadoras nacionais e internacionais. Cabe ressaltar ainda, uma vez que um processo editorial é normativo e adequado, então, certamente irá contribuir para a qualidade e reputação do periódico perante a CAPES (SANTOS e NORONHA, 2013).

2.3 Sistema de publicações dos periódicos

Conforme Santos e Rejowski (2013), os periódicos científicos disponibilizados eletronicamente estão se tornando cada vez mais importantes para a divulgação do conhecimento científico nas Instituições de Ensino Superior – IES e nos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* – e a recente difusão de novas tecnologias da informação viabilizou o crescimento da quantidade de periódicos científicos publicados pela internet em todas as áreas.

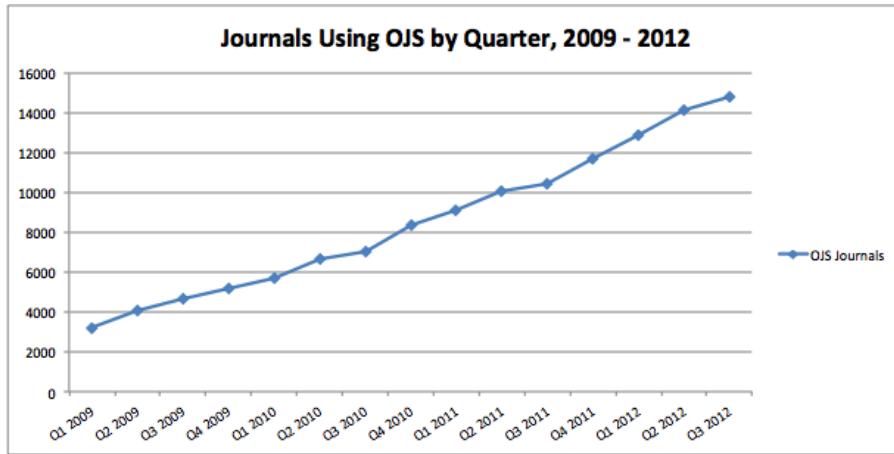
Para o gerenciamento do fluxo editorial e a expansão das publicações de acessos livres, foram desenvolvidos sistemas informacionais específicos, como, por exemplo, o *software* denominado *Open Journal System* – OJS, que foi customizado e traduzido como Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER) no Brasil, em 2003, pelo Instituto Brasileiro de Informação e Ciência e Tecnologia (IBICT).

Neste sentido, os periódicos que utilizam a plataforma de editoração eletrônica OJS (*Open Journal System*) possuem uma grande vantagem em relação aos periódicos editados da maneira tradicional. Esta vantagem é observada pela diminuição dos custos em todas as etapas da publicação e, principalmente, no aumento da abrangência do periódico nacional e internacional.

O maior motivo para a adoção do processo de editoração da plataforma OJS foi a facilidade de uso desta ferramenta e, ainda, pela facilidade de disseminação e preservação da informação, com isso dando maior visibilidade para os autores. É possível notar o impacto desta ferramenta, conforme os dados que estão disponíveis no site do PKP (*Public Knowledge Project*). Em 2009, o Gráfico 1 mostra que havia cerca de 4000 revistas registradas no portal PKP. E ainda foi possível notar que a partir de outubro de 2012, os números de periódicos que utilizam o sistema OJS aumentaram em 10.700, num total de 14.700 títulos com configuração e gestão editorial OJS.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Gráfico 1: Periódicos que adotaram o sistema OJS por período: 2009 à 2012

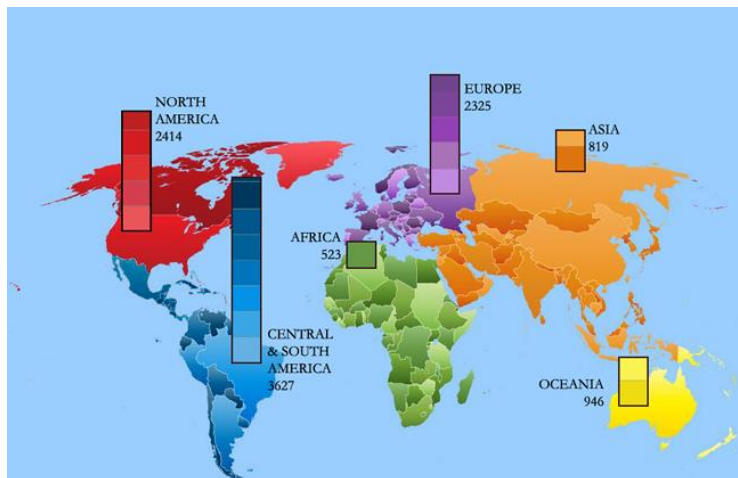


Fonte: Site do *Public Knowledge Project* (<http://pkp.sfu.ca/ojs-user-numbers>). Acesso em: 19 de julho de 2013.

Vale lembrar que os periódicos são editados periodicamente, por tempo indeterminado, com política editorial definida e com a colaboração de diversos interessados (pessoas e entidades). Os periódicos recebem um número internacional padronizado para identificá-los: o *International Standard Serial Number*, mais conhecido no Brasil pela sua sigla: ISSN. O processo para adquirir este número no Brasil consiste em: a) o editor da revista deverá acessar a plataforma do IBICT, preencher o formulário de solicitação; b) efetuar os pagamentos das taxas administrativas; c) encaminhar os documentos solicitados pelo IBICT, e d) após, a equipe editorial deverá entrar em contato com a equipe do IBICT, por fax ou e-mail, para adquirir o número do ISSN (IBICT, 2013).

Na figura 1, apresenta a utilização do OJS por continente. É possível observar que na América do Sul, especificamente no Brasil, a quantidade de revistas que operam por meio do sistema OJS é de 3.627 e somando com as revistas da América do Norte, ultrapassam os demais continentes.

Figura 1 - Utilização do software *Open Journal System* (OJS) por continente



Fonte: Site do *Public Knowledge Project* (<http://pkp.sfu.ca/ojs-geog>). Acesso em: 19 de julho de 2013.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A princípio, a OJS é considerada pelos integrantes editoriais uma ferramenta intuitiva de fácil acesso e vem se tornando cada vez mais popular.

Dentre as diversas características do OJS/SEER, pode-se citar:

- a) Seu gerenciamento é remoto, ou seja, o usuário pode instalar e gerenciar o sistema de qualquer parte do mundo, por meio da *Web*;
- b) Configuração por nível hierárquico, o sistema possui flexibilidade para Administração de editores, revisores e autores;
- c) Submissões *on-line*, por meio da Internet é possível submeter artigos e gerenciar os mesmos; enviar e-mails automáticos para os usuários cadastrados;
- d) Interface para o cadastro de usuários (autores, leitores, avaliadores) é realizado livremente, mas o gerente-geral define os papéis quando desejável;
- e) Indexação do metadados, o sistema gera índices para os textos inclusos nas revistas, com isso facilita a indexação nos mecanismos de buscas, como por exemplo: o Google.

Atualmente, todas as revistas da área de secretariado utilizam este *software*, que oferece acesso aberto, irrestrito e gratuito aos conteúdos dos periódicos. Vale ressaltar que o SEER é recomendado pela CAPES (TRZESNIAK, 2006).

Como o sistema é livre, verifica-se que constantemente são realizadas atualizações, sendo que a última versão, em julho de 2013, é a 2.4.1.0.

2.4 As Indexações – Critérios adotados pelas bases

A princípio, a indexação em uma base de dados se traduz em reconhecimento, aumento da visibilidade e disseminação dos periódicos. De acordo com os autores Santos e Noronha (2013), quanto maior for a indexação do periódico em bases de dados nacionais e internacionais, maiores serão as chances do periódico ser visto, citado e acessado pela comunidade científica.

No que diz respeito aos critérios utilizados pelas bases indexadoras, os itens mais adotados para inclusão de periódicos, são:

- Ter ISSN;
- Diretrizes para os autores em inglês; (bases como: *Scopus* e *Redalyc* adotam como critério de aceitação);
- Periodicidade estável;
- Normalização;
- Idioma adotado pelo periódico;
- Padronização;
- Corpo editorial diversificado (regional e internacional);
- Foco e escopo;
- Artigos inéditos.

As indexações também são consideradas como exigências para qualificação prévia para periódicos, ou seja, para ocorrer uma boa pontuação no WebQualis/CAPES é necessário incluir a revista em bancos de dados de indexadores, que representam uma normatização de informações bibliográficas, que permitem que os artigos sejam localizados por um sistema de busca, realizados pelas informações básicas contidas nos artigos, como, por exemplo: título, ISSN, autores, palavras-chave. Como exemplo, pode-se citar o SciELO, considerado como um indexador referência em qualidade de produção científica no Brasil (SANTOS, 2010).

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Para Santos e Rejowski (2013), por princípio, os conteúdos dos periódicos fornecem a validação de mérito e método científico pelo processo conhecido como *peer review* (revisão por pares), que referenda a qualidade dos artigos publicados.

3. Metodologia da Pesquisa

A abordagem metodológica está diretamente relacionada para responder a questão de pesquisa: Como as revistas da área de secretariado podem se estruturar para adquirir ou alavancar o seu conceito no Qualis da CAPES?

E para responder a questão, foi realizada primeiramente uma pesquisa bibliográfica para apresentar quais são os critérios de avaliação da CAPES referentes à avaliação de periódicos. E para apresentar o panorama das revistas científicas da área de secretariado, foram considerados os periódicos que estão relacionados diretamente com esta área.

Sobre os procedimentos adotados pela Revista GeSec, procedeu-se uma pesquisa documental, com base nos informativos do SINSESP, como também em atas e documentos internos.

Para tanto, por meio do site das revistas, foi realizada uma pesquisa qualitativa, abordando os aspectos normativos editoriais. Assim, foi possível organizar e estruturar as informações dentro de uma tabela com as revistas, para analisar a gestão editorial adotada e sua aderência, conforme os critérios estipulados pela avaliação WebQualis/CAPES.

A escolha pelas pesquisas bibliográfica e documental baseou-se nas afirmações de Martins e Theóphilo (2007), pois, conforme os autores, a pesquisa bibliográfica procura explicar e discutir um tema, assunto ou problema, com base em referências publicadas em livros, periódicos, revistas, enciclopédias, etc., formando parte indispensável de qualquer trabalho científico, visando à construção da plataforma teórica do estudo. E sobre a pesquisa documental os autores consideram que é característica dos estudos que utilizam documentos como fontes de dados, informações e evidências, como o que foi realizado para verificar os procedimentos adotados pela Revista de Gestão e Secretariado - GeSec.

4. Resultados da Pesquisa

O primeiro periódico da área de secretariado foi criado em 2001 pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná - Campus de Toledo. Portanto, se comparado com as demais áreas do conhecimento, os periódicos voltados para a área de secretariado podem ser considerados, conforme a classificação criada por Rejowski e Aldrigui (2007), como: fase inicial.

A quantidade de periódicos pode ser considerada restrita, se comparada com a quantidade de periódicos das grandes áreas do conhecimento, como administração, direito, psicologia, já que atualmente existem somente cinco revistas científicas, com o foco em secretariado, apresentadas a seguir em ordem alfabética:

- a) Fazu em Revista - <http://www.fazu.br/ojs/index.php/fazuemrevista>. Criada na Faculdade Associadas de Uberaba, em 2004, possui o extrato B5 no Qualis da CAPES. A periodicidade das publicações é anual;
- b) Revista Capital Científico - <http://revistas.unicentro.br/index.php/capitalcientifico>. Criada na Universidade Estadual do Centro-Oeste - UNICENTRO, em 2003, possui o extrato B5 no Qualis da CAPES. A periodicidade das publicações é quadrimestral;
- c) Revista de Gestão e Secretariado-GESEC – www.revistagesec.org.br. Como dito anteriormente, a revista foi criada em 2010, pelo Sindicato das (os) Secretários (as) do

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Estado de São Paulo, atualmente possui B3 no Qualis da CAPES, as publicações são semestrais, que totalizam 16 artigos anuais;

- d) Revista Expectativa (<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa>), cuja instituição mantenedora é a Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE - Campus de Toledo, com publicações desde 2001, atualmente está qualificada com o extrato B5 no Qualis da CAPES. A periodicidade das publicações é anual;
- e) Secretariado em Revist@ - <http://www.upf.br/seer/index.php/ser/index>. Criada na Universidade Passo Fundo em 2005, possui o extrato B5 no Qualis da CAPES. A periodicidade das publicações é anual.

Ao verificar o fator de Impacto (FI) das revistas, verificou-se que até o momento nenhuma delas o possui.

Sobre as novas versões, modificações e implementações do sistema de publicação (OJS/SEER), basta acessar o próprio site do *Public Knowledge Project* (http://pkp.sfu.ca/ojs_download). Para tanto, foram observadas as versões de *software* entre as revistas de secretariado, e verificou-se que todas necessitam de atualizações, como exposto na Tabela 3:

Tabela 3: Versão do SEER nos periódicos científicos do Secretariado.

Periódico	Versão SEER	Atualizações faltantes
Revista de Gestão e Secretariado-GESEC	2.3.8.0	2
Revista Expectativa	2.1.1.0	22
Fazu em Revista	2.3.1.2	13
Secretariado em Revist@	2.3.5.0	5
Capital Científico	2.2.3.0	18

Fonte: Autores

A falta de atualização das versões do sistema SEER pode ocasionar incompatibilidades, como, por exemplo, com novas versões de *browsers* (*Internet Explorer, Firefox, Google Chrome, Safari*), o que inviabilizaria a consulta dos artigos publicados, pelos interessados. Além disso, as novas versões possibilitariam as correções das versões anteriores, como também a disponibilidade de novas funcionalidades, que trariam benefícios tanto para o administrador, como também para os usuários.

Sobre os procedimentos adotados pela Revista de Gestão e Secretariado-GeSec, conforme o levantamento documental realizado, teve sua primeira publicação no ano de 2010, pela iniciativa do Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo, tendo sido idealizada pelo Comitê Estratégico de Educação, com o objetivo de contribuir com a divulgação dos resultados das pesquisas dos pesquisadores, professores e alunos dos cursos de secretariado do Brasil e exterior.

Em 2008, foi sugerido pelo comitê estratégico o estudo da viabilidade da criação da revista, sendo que na época foram contatados professores pesquisadores de diversas instituições de ensino, com o objetivo de esclarecer quais eram os procedimentos para a criação da revista.

No mesmo ano, foi contratada pela entidade a empresa Inovamap Ltda (<http://inovamap.vlab4u.info>), que iniciou o projeto da revista e o processo de implementação do sistema SEER. A Inovamap Ltda. foi responsável por desenvolver, registrar e hospedar o site da revista, disponibilizar o conteúdo na web, monitorar o fluxo do sistema SEER, fazendo o acompanhamento do sistema com medidas corretivas.

Juntamente com este processo, os membros do comitê estratégico iniciaram os processos de: a) definição do escopo da revista; b) composição da equipe editorial; c) escolha

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

dos editores; d) escolha dos membros do conselho editorial; e) das normas de submissão, e f) definições dos prazos dos processos editoriais (submissões, avaliações e publicações).

Assim, a revista tornou-se um trabalho em conjunto com os pesquisadores de diversas partes do Brasil, que atuam e pesquisam sobre temas voltados para o secretariado.

Como estratégia, buscou-se adotar na revista as melhores práticas editoriais adotadas pelas revistas científicas brasileiras, principalmente as da área de Administração, Ciências Contábeis e Turismo, o que resultou à conquista pela revista do extrato B3 no Qualis/CAPES, em dois anos de existência.

Mas para atingir esta classificação observou-se: a) uma preocupação constante em atualizar a plataforma da revista no sistema SEER; b) uma busca constante de indexações para a revista, sendo que, no final do primeiro semestre do ano de 2013, ela possuía três indexações internacionais (*Ebsco Host, Doaj e Proquest*); c) uma atualização constante do quadro do conselho editorial, com a busca de novas parcerias entre pesquisadores; d) a manutenção de uma equipe especializada em publicações de revistas científicas; e) a realização e a divulgação da revista em eventos da área, como também em eventos de áreas correlatas, mais especificamente em eventos da área da Administração, e f) a parceria com revisores de textos (português/inglês/espanhol).

E, finalmente, para contribuir com a resposta para a questão desta pesquisa, foi realizado um levantamento de qual é a situação de cada periódico, com relação aos critérios adotados pela CAPES, seguindo os critérios estabelecidos pela WebQualis/CAPES, organizados na Tabela 4.

Tabela 3. Qualidade dos processos editoriais analisados nos periódicos

ITENS Verificados no site dos periódicos	Revista de Gestão e Secretariado -GESEC	Revista Expectativa	Fazem em Revista	Secretariado em Revist@	Capital Científico
ISSN	X	X	X	X	X
Legenda bibliográfica nos artigos - Completo	X	X	X	X	X
Arbitragem adotada pelo periódico	X	X			X
Conselho Científico e Editorial	X	X			X
Indexação em bases de dados bibliométricas	X				X
Periodicidade Estável	X				X
Artigos inéditos publicados em 2012 - tema Secretariado*	16	8	0	9	0
Informa o <i>Publisher</i>	X	X	X	X	X
Política Editorial / Governança do periódico	X				
Informa a data de recebimento e aprovação do artigo	X				X
Diretrizes para os autores são informadas no site	X	X		X	X

Legenda:

X = Consta na página do periódico	Não consta/dados incompletos	* Número de artigos publicados no período de 2012.
-----------------------------------	------------------------------	--

Fonte: Autores

Dos periódicos relacionados, verifica-se a falta de algumas informações consideradas importantes no momento da avaliação, como, por exemplo, o não detalhamento de como são realizadas as avaliações dos artigos, ou seja, o tipo de arbitragem adotada; não cumprimento da periodicidade estipulada pelo periódico; *templates* dos artigos sem legenda bibliográfica: volume, edição e informação dos autores.

5. Considerações Finais

O software SEER revolucionou o universo das publicações científicas *online*. Visto que possui uma maior rapidez no fluxo editorial e, principalmente, em relação à distribuição, que é muito mais simples e instantânea que o formato impresso.

Por meio da literatura estudada e, ainda, levando em consideração os critérios de avaliação de periódicos adotados pelo sistema CAPES, os dados obtidos permitiram verificar que, no geral, os periódicos que compõem a amostra apresentam lacunas a serem preenchidas, no que diz respeito aos requisitos mínimos de qualidade, para que possam ter condições para alavancar o Qualis. Isto é, ainda não correspondem às expectativas da comunidade acadêmica no que concerne à observação de tais critérios. Ademais, conforme a análise entre as revistas, percebe-se a existência de desafios de planejamento, a serem superados pela equipe de editoração dos periódicos estudados.

Cabe ainda ressaltar que o projeto editorial implementado com a Revista de Gestão e Secretariado proporcionou uma visão ampla sobre a importância de conhecimentos tecnológicos (requisitos de *software* e *hardware*) e administrativos (fluxo do processo de editoração de publicações periódicas e científicas) da plataforma SEER.

Além disso, observou-se que para a implantação, instalação e atualização do software SEER, requereu treinamento, “*hard e soft skills*” e competências adequadas e imprescindíveis do profissional da computação, para evitar conflitos e falhas de segurança no uso da plataforma OJS, a qual necessita de um ambiente computacional (*Linux, Microsoft e linguagem Php*) estável para o acesso, conservação e uso da informação (STUMPF, 1998).

E, por fim, o editor científico não deve ser o único responsável pela revista, sendo que o esforço para melhores resultados deverá ser mútuo. Como sugestão, os *Stakeholders* (editores, assistentes editoriais) poderiam participar de *workshops* realizados pelo IBICT, ou cursos livres para capacitação técnica de periódicos oferecidos pela ABEC, *ContendMind* e Inovamap. Tais iniciativas têm como objetivo desenvolver e aprimorar a publicação de periódicos científicos, além de visar o aperfeiçoamento da comunicação dos resultados da ciência, transmitidos por estes mecanismos de veiculação.

Os aspectos aqui analisados mostraram que alguns periódicos de Secretariado, e inseridos no SEER, necessitam de alguns cuidados e ajustes. A maioria das revistas não está em conformidade com os padrões estabelecidos pela CAPES, precisando, assim, melhorar em alguns aspectos, se quiserem alavancar os seus estratos, elementos tais como: indexar os periódicos em bases nacionais e internacionais, manter a periodicidade, aumentar o número de artigos inéditos publicados, informar em suas páginas que tipo de arbitragem adotada (como *blind review*), data de aceite e aprovação dos artigos, conselho editorial representativo e diversificado. Em suma, com esses cuidados, serão maiores as contribuições recebidas e maiores as citações realizadas dos trabalhos neles inseridos, dando maior credibilidade às instituições e aos pesquisadores e outros atores que fazem parte do processo editorial.

Referências

CAPES. **História e Missão**. Disponível em: <<http://www.capes.gov.br/sobre-a-capes/historia-e-missao>>. Acesso em: 25 mar. 2011.

_____. **Avaliação da pós-graduação**. Disponível em: <<http://www.capes.gov.br/avaliacao/avaliacao-da-pos-graduacao>>. Acesso em: 23 mar. 2013.

_____. **Cadernos de Indicadores**. Disponível em: <http://conteudoweb.capes.gov.br/conteudoweb/CadernoAvaliacaoServlet?acao=filtroArquivo&ano=2009&codigo_ies=&area=27>. Acesso em: 26 jan. 2012.

COSTA, S., GUIMARÃES, L. Qualidade de periódicos científicos eletrônicos brasileiros que utilizam o Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER) / La calidad de las revistas brasileñas que utilizan el Sistema Electrónico de Edición de Revistas (SEER). **Informação & Informação**, Paraná, 15, dez. 2010. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/5430/6766>>. Acesso em: 15 Jul. 2013.

FENASSEC. Federação Nacional das Secretárias e Secretários. MEC realiza consulta pública para modificar Curso de Secretariado para Administração. **Revista Excelência**. Recife: FENASSEC, 2009.

FENASSEC. Federação Nacional das Secretárias e Secretários. FENASSEC se posiciona contra proposta do MEC. **Revista Excelência**. Recife: FENASSEC, 2009.

HIRSCH JE. An index to quantify an individual's scientific research output. **The National Academy of Sciences**: USA, 2005. DOI:10.1073/pnas.0507655102.

INSTITUTO BRASILEIRO de Informação em Ciência e tecnologia – IBICT. **Sobre o ISSN: solicitação do ISSN**. Disponível em: <http://www.ibict.br/informacao-para-ciencia-tecnologia-e-inovacao%20centro-brasileiro-do-issn/uso-do-issn>. Acesso em 28/06/2013.

MACCARI, E. A. **Contribuição à gestão dos programas de pós-graduação *stricto sensu* em Administração no Brasil com Base nos Sistemas de Avaliação Norte Americano e Brasileiro**. 2008, 250f. Tese de doutorado. Faculdade de Economia Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.

MARTINS, C. B.; GENGHINI, L. A.; MACCARI, E. A.; GENGHINI, E. B. Parâmetros para definições de linhas de pesquisas. In: DUARTE, Daniela Giareta (Org.) **Pesquisa em Secretariado: Cenários, Perspectivas e desafios**. Passo Fundo: Editora da Universidade de Passo Fundo, 2012. Cap. 7, p. 132-148.

MARTINS, G. A.; Theóphilo, C. R. **Metodologia da Investigação Científica para Ciências Sociais Aplicadas**. São Paulo, Atlas, 2007.

MEC. Ministério da Educação e Cultura. **Projeto sobre os Referenciais Nacionais dos Cursos de Graduação**. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=13812&Itemid=95. Acesso em 27/07/2013.

NONATO JÚNIOR, R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em Secretariado Executivo: A fundação das Ciências da Assessoria**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

PUBLIC KNOWLEDGE PROJECT. Disponível em: <http://pkp.sfu.ca/ojs-geog>. Acesso em: 19 de julho de 2013.

REJOWSKI, M.; ALDRIGUI, M. Periódicos científicos em turismo no Brasil: dos boletins técnicos-informativos às revistas científicas eletrônicas. **Turismo em Análise**, edição 18, v. 2, 245-268. Disponível em: <http://turismoemanalise.org.br/turismoemanalise/article/view/380/198>. Acesso em 07/06/2013.

SAMPAIO, L. M. B.; OLIVEIRA, F. V.; COSTA, E. M.; SANO, H. Avaliação da Eficiência dos programas de pós-graduação acadêmicos em administração, contabilidade e turismo. In: **Anais do XV SEMEAD – Seminários em Administração FEA-USP**. Outubro de 2012, ISSN 2177-3866. Disponível em: http://www.ead.fea.usp.br/semead/15semead/resultado/an_resumo.asp?cod_trabalho=415. Acesso em: 01 dez.2012.

SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira; REJOWSKI, Mirian. Comunicação científica em turismo no Brasil: Análises descritivas de periódicos entre 1990 e 2012. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. São Paulo, edição. 7, v. 1, p. 149-167, jan/abr, 2013. Disponível em: <http://rbtur.org.br/rbtur/article/view/578>. Acesso em: 07/06/2013.

SANTOS, Tatiane do Céu Silveira. **O uso da gestão de projetos para desenvolvimento de um periódico eletrônico científico: o caso da revista de administração e inovação – RAI**. 2010. 69 f. Monografia (graduação em Administração). Universidade Nove de Julho – UNINOVE, São Paulo.

SANTOS, Solange Maria dos; NORONHA, Daisy Pires. Periódicos brasileiros de Ciências Sociais e Humanidades indexados na base SciELO: características formais. **Perspectivas em Ciência da Informação**. Minas Gerais, v.18, n.2, p.2-16, abr./jun. 2013. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1238/1161>. Acesso em: 27/07/2013.

SINSESP – Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado de São Paulo. **Programa Docente & Docente: Histórico**. Disponível em <http://www.sinsesp.com.br/index.php/o-sinsesp/educacao/157-projeto-docente-a-docente>. Acesso em: 27/07/2013.

SISTEMA WebQualis. **Acessar os Critérios Qualis por área**. Disponível em: <http://qualis.capes.gov.br/webqualis/principal.seam>. Acesso em: 21 jul.2013.

STUMPF, Ida Regina Chitto. Reflexões sobre as revistas brasileiras. **Intertexto**. Porto Alegre: UFRGS, edição. 3, v. 1, p. 1-10, jan/jun, 1998. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/intexto/article/view/3369>. Acesso em: 21/07/2013.

TRZESNIAK, P. As dimensões da qualidade dos periódicos científicos e sua presença em um instrumento da área da educação. **Revista Brasileira de Educação**. v. 11, n. 32, 2006, p. 346–377. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-24782006000200013. Acesso em: 30/07/2013.

WEBQUALIS. Comunicado no. 002/2012 – **Área de Administração, Ciências Contábeis e Turismo: Atualização do WebQualis da área**. 2012. Disponível em: <http://qualis.capes.gov.br/webqualis/publico/documentosDeArea.seam;jsessionid=57B50C926AA7332F9038F406298E7ABE.qualismodcluster-node-64>. Acesso em 27/07/2013.

Trabalhos completos

Grupos de Trabalhos

GT 01

Assessoria e Gestão Secretarial

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

MANUALIZAÇÃO DE EVENTOS PARA UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO PÚBLICO NO ESTADO DO PARANÁ

Fernanda Gisele Basso (Universidade Estadual de Londrina - UEL)

fernandabasso88@gmail.com

Juliane Sachser Angnes (Universidade Estadual do Centro-Oeste - UNICENTRO).

julianeangnes@gmail.com

Resumo: Este estudo tem como objetivo principal verificar as possibilidades para a implantação de um Manual de Eventos para uma Instituição de Ensino Público no Estado do Paraná, a partir das regras protocolares desenvolvidas na cultura organizacional da instituição e, outras pré-determinadas pelo Governo do Estado. Para isto, por meio de metodologia qualitativa, buscou-se descrever por meio de observação não participante como a universidade desenvolve seus eventos oficiais, evidenciou-se as formas utilizadas por outras instituições de ensino público do Estado do Paraná, no que tange à organização de eventos públicos e oficiais, para que, por fim, a partir das regras de precedência em cerimonial do governo federal pudesse ser feita a adequação à realidade organizacional. O levantamento sobre as regras para a elaboração de cerimoniais e protocolos nas Instituições Públicas de Ensino Superior e principalmente na Universidade deste estudo compõe os resultados da pesquisa, que, ainda, realizou entrevista com profissionais da instituição que poderiam contribuir com informações sobre a realização e organização dos eventos da universidade. A pesquisa bibliográfica contemplou os autores de eventos do país. Baseando-se em Zanella (2006), Cesca (2008) e Giacaglia (2006) buscou-se a apresentar às definições gerais e divisões que os estudos de eventos podem vir a ter. Ao aprofundarmos os estudos em eventos oficiais às obras de Lukower (2003) e Meirelles (1999) foram as autoras mais utilizadas na composição do referencial que contou ainda com as análises documentais de decretos e leis brasileiras que discute o cerimonial, protocolo e seus componentes, como bandeira, hino nacional etc. Este trabalho organizou em pouco mais de 30 páginas o necessário para que toda a comunidade acadêmica saiba o necessário para a organização de eventos na Instituição. A conclusão deste estudo demonstra a importância da atuação de um profissional de secretariado executivo no acompanhamento das questões protocolares, principalmente quando envolvemos organizações públicas.

Palavras-chave: Eventos Oficiais. Cerimonial e Protocolo. Instituições de Ensino Público Superior.

Abstract: This study's main objective is to propose a Manual Event to an Institution of Public Education in the State of Paraná, from the rules of protocol developed in the organizational culture of the institution, and other pre-determined by the State Government. For this, through qualitative methodology, we attempted to describe through non-participant observation as the university develops its official events, showed the forms used by other public education institutions of the State of Paraná, in relation to the organization of events and public officers, that, finally, from the precedence rules in ceremonial federal government could be made to fit the organizational reality. The survey on the rules for the preparation of protocols and ceremonials in Public Institutions of Higher Education and the University in this study mainly composes search results, which also conducted interviews with the professionals of the institution that could contribute information on the implementation and organization of university events. The literature search included the authors of events in the country. Relying on Zanella (2006), Cesca (2008) and Giacaglia (2006) sought to presenting the general settings

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

and divisions that event studies are likely to have. Studies to delve into the works of official events Lukower (2003) and Meirelles (1999) the authors were most used in the composition of the reference that also included the documentary analysis of decrees and laws that discusses the Brazilian ceremonial protocol and its components, as flag, national anthem etc.. The result of this work organized in just over 30 pages needed for the entire academic community knows what is necessary for the organization of events in the institution. The conclusion of this study demonstrates the importance of the role of a professional executive secretarial monitoring of protocol issues, especially when public organizations involved.

Keywords: Officials Events. Cerimonial and Protocol. Public Higher Education Institutions.

1. Introdução

De acordo com Giacaglia (2006), os eventos são acontecimentos, para que os homens, como seres sociáveis que são possam manifestar a necessidade de interação. Neste sentido, Zanella (2006) destaca:

Por sua complexidade, amplitude e importância, a promoção de um evento exige alta especialização técnica, experiência e especialização no tipo de evento que será realizado. (ZANELLA, 2006, p. 21)

A partir da afirmação proposta, sentiu-se a necessidade em se aprofundar nos estudos direcionados ao universo dos eventos. Mas não são quaisquer eventos, e sim, eventos de caráter oficial, que necessitam regras complexas denominadas —cerimonial e o protocolo. Estudos em eventos de caráter oficiais são ínfimos em relação aos estudos direcionados aos eventos sociais.

Assim, Lukower (2003) afirma que:

Cerimonial e Protocolo são tão antigos quanto à história da humanidade, visto que desde a época em que os homens viviam nas cavernas já se respeitava a hierarquia proposta por eles, em seu cotidiano, para melhor organização da sociedade. (2003, p.13)

Apesar de a Universidade em estudo possuir cursos que em sua grade curricular, apresentam disciplinas específicas no desenvolvimento de eventos, Turismo e Secretariado Executivo, o setor no qual se desenvolve o cerimonial oficial da Instituição não apresenta nenhum profissional com formação na área. Este fato pode gerar um dos primeiros apontamentos verificados na observação do campo: a falta de padronização nos eventos sediados e organizados na instituição, principalmente quanto a composição de mesas oficiais, disposição das bandeiras da união, critérios para nomear e titular os homenageados e autoridades. Além disso, em muitos eventos não há a execução do hino nacional.

Cabe destacar, que no Brasil o cerimonial e protocolo são determinados pelas normas do Decreto Oficial nº 70.274 de 09 de março de 1972, que também são utilizadas para elaboração dos cerimoniais e protocolos no Paraná, e justamente por isso, também deveriam estar regularizadas nas Instituições Estaduais. Entretanto, não é esse processo que ocorre neste objeto de estudo, pois trabalhar com a legislação específica em cerimonial e protocolo exige uma formação direcionada na área.

Outro fator relevante deste estudo, é que após sua conclusão este material teórico pode ser transformado em livro, sendo utilizado pelos acadêmicos do curso de Secretariado

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Executivo e profissionais da área como fonte consulta. Atualmente há pouco material que versa sobre eventos oficiais, o que gera dificuldades nas pesquisas, lembrando que grande parte dos livros sobre eventos são destinados à profissionais de relações públicas e/ou turismo.

Neste sentido, a partir das ponderações realizadas, apresenta-se a problemática que direcionou a elaboração deste trabalho: Como pode-se verificar as possibilidades para a implantação de um manual de eventos na organização dos eventos oficiais da Universidade Estadual X, a partir da legislação proposta no Decreto Oficial nº 70.274 de 09 de março de 1972?

Desta forma, o objetivo geral proposto artigo foi elaborar um Manual de Eventos Oficiais para a UNICENTRO/Paraná. E para que este possa ser alcançado foram utilizados os seguintes objetivos específicos: Verificar como a Universidade desenvolve os eventos oficiais; Propor um manual levando em consideração as regras de precedência em cerimonial que se enquadram na realidade da Instituição.

Desta forma, a metodologia de pesquisa artigo passa a ser o método indutivo de cunho qualitativo que partiu da verificação de como a Instituição realizou/realiza os eventos oficiais com suporte em pesquisas sobre as formas utilizadas por outras universidades de ensino público no que tange à organização de eventos públicos e oficiais.

2. Referencial Teórico

De acordo com Meirelles (1999) existem dois principais motivos para a maior procura de eventos no Brasil: a) o fato de o homem necessitar viver e pertencer a um grupo e b) o fato de haver troca de conhecimentos. A autora afirma ainda que:

Evento é um instrumento institucional e promocional, utilizado na comunicação dirigida, com finalidade de criar conceito e estabelecer a imagem de organizações, produtos, serviços, idéias e pessoas, por meio de um acontecimento previamente planejado, a ocorrer em um único espaço de tempo com a aproximação entre os participantes, que seja física, quer seja por meio de recursos da tecnologia. (MEIRELLES, 1999, p. 21)

Desta forma, a preocupação e a realização de eventos não apareceram apenas na sociedade contemporânea, mas sim, com o surgimento com a história humana. Deste seu início na Grécia Antiga as regras protocolares que acompanhavam sua execução, mostravam a importância de certa padronização durante sua ocorrência. Esta formalização dos eventos é atualmente desempenhada por três elementos principais: o cerimonial, o protocolo e a etiqueta.

O cerimonial é entendido como um conjunto de normas tendo por finalidade ordenar corretamente o desenvolvimento do ato solene, incluindo procedimentos como disciplina, hierarquia, ordem, elegância, respeito, bom senso, bom gosto e simplicidade (MEIRELLES, 2002). Já o protocolo compreende o conjunto de regras preestabelecidas que disciplinam a condução de um evento. Essas regras são executadas pelo Cerimonial. Por fim, temos a aplicação da etiqueta onde a relevância maior se dá em transformar a formalidade respeitando costumes e a cultura que envolve os participantes ou a localidade do evento. A maioria dos eventos respeitam o cerimonial e o protocolo durante sua execução, porém os que apresentam maior rigor são os eventos oficiais.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

2.1 Eventos Oficiais

Nesta classificação, os eventos podem ser caracterizados por formalidades utilizadas em sequência denominadas de cerimonial. Segundo o *Manuel Pratique de Protocole* (1860) *apud* Meirelles (1999, p.136) “... o protocolo codifica as regras que regem o cerimonial e seu objetivo é dar a cada um dos participantes as prerrogativas, privilégios e imunidades a quem têm direito”.

Para Lukower (2003) os eventos oficiais são categorizados nesta classificação quando há a presença de autoridades no evento, e nestes casos torna-se necessário utilizar as normas de cerimonial e protocolo do Decreto 70.274, além de ser respeitada a hierarquia do local no se realiza o evento. Nesta situação utiliza-se o critério de precedência denominado “anfitrião”.

Cabe salientar que o Decreto nº 70.274 de 09 de março de 1972 rege os protocolos oficiais no Brasil. Neste sentido, Nelsom Speers, em *Cerimonial para Relações Públicas* *apud* Meirelles (1999, p.137) “a precedência é reconhecer a primazia de uma hierarquia sobre a outra...”. Algumas outras normas que envolvem inclusive os símbolos nacionais são trabalhados neste decreto, como a correta utilização das bandeiras e a execução do Hino Nacional.

Sobre o uso de bandeiras, o Art. 22 do Decreto nº 70. 274, de 9 de março de 1972, diz que “a Bandeira Nacional pode ser utilizada em todas as manifestações do sentimento patriótico dos brasileiros, de caráter oficial ou particular”. Para Meirelles (1999, p.166) em sua interpretação do decreto citado aponta que “a bandeira deve ser colocada à direita das tribunas, púlpitos, mesa de reunião ou de trabalho”.

Ainda de acordo com o Decreto nº70. 274 Art.31 “a Bandeira Nacional sempre aparecerá em lugar de destaque, ocupando ou o centro, quando houver número ímpar de bandeiras, ou no centro-direita, quando houver número par de bandeiras”.

Segundo Meirelles (1999), em eventos internacionais vários fatores devem ser levados em consideração na hora da montagem do cerimonial. Em casos de bandeiras ímpares a bandeira do Estado anfitrião ficará à esquerda da bandeira nacional. Quando houver um país sendo homenageado ou de destaque no evento, este terá precedência sobre a bandeira do Estado anfitrião.

Quanto ao posicionamento das bandeiras, Zanella (2006) ressalta a maneira correta para exposição nos mastros em encontros internacionais:

A bandeira nacional será colocada no centro e as dos demais países estrangeiros serão dispostas, por ordem alfabética à direita e à esquerda sucessivamente, de acordo com o idioma do país anfitrião. À direita da bandeira do país anfitrião será colocada a bandeira do país estrangeiro que for considerado de maior expressão ou importância na cerimônia em relação aos demais países, permanecendo as demais bandeiras em ordem alfabética. (ZANELLA, 2006, p. 296)

De acordo com Brasil (1971) quando há mais de uma bandeira estadual sendo apresentada, segue-se o critério de precedência referente a data de criação dos Estados e não a ordem alfabética. A ordem de criação dos Estados brasileiros é: Rio de Janeiro, Maranhão, Pará, Pernambuco, São Paulo, Bahia, Minas Gerais, Goiás, Mato Grosso, Rio Grande do Sul, Ceará, Paraíba, Espírito Santo, Piauí, Rio Grande do Norte, Santa Catarina, Alagoas, Sergipe, Amazonas, Paraná, Acre, Distrito Federal, Mato Grosso do Sul, Rondônia, Tocantins, Amapá e Roraima.

Meirelles (1999) conclui sobre a ordem de precedência que, após as bandeiras estaduais serão hasteadas as bandeiras Municipais em ordem alfabética, as próximas a serem hasteadas serão de Instituições e por último as de Empresas sempre levando em consideração a ordem da direita para a esquerda.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Quanto da ocorrência do Hino Nacional, de acordo com Zanella (2006, p. 297), costuma-se, ser executado, na abertura, após ser composta a mesa de honra ou diretiva e no encerramento dos eventos. Cesca (2008, p.278) complementa que se houver a execução de hino nacional estrangeiro, este deve vir antes que o hino nacional brasileiro, por cortesia.

O Decreto nº171 de 21 de janeiro de 1890 reconhece pela primeira vez a composição da melodia do Hino Nacional para o maestro Francisco Manoel da Silva. Em 6 de setembro de 1922, pelo decreto de lei nº15671 é declarada a letra oficial escrita por Joaquim Osório Duque Estrada.

Dessa forma, todos os eventos organizados em uma Instituição podem se tornar oficiais, desde que cumpram as normas estabelecidas pelas leis, tanto congressos como posses de cargos. Após esta breve apresentação da formalidade que constitui os eventos, passa-se a explorar de forma breve o planejamento que os constitui.

a. Planejamento de Eventos.

Segundo Zanella (2006, p. 21) “os eventos necessitam de planejamento, pois são acontecimentos que, por sua complexidade e importância, exige especialização técnica e experiência em sua operacionalização”.

Giacaglia (2006, p. 131) aponta que, apesar de cada evento necessitar de planejamento específico, alguns passos podem servir de maneira em geral para a boa condução dos mesmos.

Segundo Martins (2003, p. 72) as fases de um evento podem ser divididas em três,: Pré-evento, Evento, Pós-Evento. Por sua vez, Matias (2007, p.115), acredita que antes do Pré-evento exista uma etapa de concepção, divisão esta que será utilizada nesta pesquisa.

2.2.1 Concepção

De acordo com Matias (2007, p. 115) recorre-se a obtenção de algumas informações para o início do planejamento de um evento, como: a) Reconhecimento das necessidades desse evento; b) Elaboração de alternativas para suprir as suas necessidades; c) Identificação dos objetos específicos; d) Coleta de informações sobre os participantes, patrocinadores, entidades e outras instituições em potencial; e) Listagem dos resultados desejados; f) Estimativas de exequibilidade econômica e técnica; g) Estimativas de tempo e recursos necessários; h) Estabelecimento de diretrizes; i) Elaboração dos contornos do projeto. A partir destas informações, pode-se iniciar a etapa do pré-evento.

O primeiro passo é o pré-evento, descrito por Matias (2007, p.116) como “a fase decisiva do evento, na qual estão inseridos a coordenação executiva e os controles financeiro, técnico-administrativo e social do evento”. Martins (2003, p. 80) acrescenta que é necessário compor uma “comissão organizadora”, para que cada pessoa possa ficar responsável por uma parte específica do evento. Segundo a autora pode-se contratar uma empresa de eventos para auxílio no processo, se for necessário.

Matias (2007) trabalha com um modelo de roteiro para eventos, que contem as informações básicas para desenvolvimento das atividades necessárias para sua organização.

Em um segundo momento, o *per* ou transevento é o período de acontecimento do evento, onde acontece “o transcorrer das atividades, ou seja a aplicação das determinações previstas no pré-evento, na qual todas as etapas do evento são acompanhadas mediante a aplicação do *checklist*” (MATIAS, 2007, p139).

Por fim a concepção de um evento necessita preocupar-se com o Pós-Evento, que segundo Martins (2003, p.117) as atividades que envolvem esta etapa “vão além da desmontagem física das infra-estruturas (...) é necessário encerrar os pagamentos pendentes...”.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Para Meirelles (1999) após o encerramento do evento é necessário que a comissão organizadora realize uma avaliação interna, entre seus membros, além de utilizar os dados obtidos pela pesquisa de opinião. Estas análises de acordo com Matias (2007) indicarão se os objetivos iniciais foram atingidos.

Zanella (2006, p.171) aponta a “elaboração de um relatório final de desempenho e resultados, contendo basicamente as seguintes informações: programação do evento; histórico das atividades; resultado das pesquisas realizadas com o público.”

Para Matias (2007) a secretaria do evento deve ainda se preocupar em enviar correspondência de agradecimento pela presença das autoridades; providenciar os certificados faltantes; providenciar e enviar os anais dos trabalhos do evento.

Para concluir, Martins (2003) ressalta o trabalho final da assessoria de imprensa que deve divulgar o resultado final do evento, assim como ordenar e arquivar as notícias a respeito do evento que circularam nos meios de comunicação.

3. Metodologia

Para Roesch (2005) *apud* Oppenheim (1993, p. 6) “o delineamento da pesquisa consiste em tornar o problema pesquisável”. Neste sentido, implantando procedimentos da metodologia a partir da abordagem problemática permitiu ao estagiário-pesquisador uma visão ampla do processo, desde as técnicas de análise até a justificativa de existência da pesquisa aplicada.

Este trabalho visou a proposição de um Manual de Eventos para padronização interna da Universidade X, objetivando uma melhoria na organização e execução dos eventos oficiais promovidos na instituição, utilizando-se como abordagem a pesquisa qualitativa e método indutivo, pois de acordo com Gil (2008) os resultados encontrados são apenas prováveis.

Visto que, os resultados e discussões apresentaram apenas a descrição dos resultados obtidos, em virtude da quantidade de dados provenientes nesta pesquisa, há o enquadramento da pesquisa como descritiva, utilizando como método de coleta de dados a observação, a análise documental e a entrevista semi-estruturada.

As técnicas foram aplicadas durante 5 meses, simultaneamente, cuja primeira era realizada durante a execução de eventos oficiais da organização, para a obtenção de dados ~~eram~~ recolhidos mediante anotações. As entrevistas foram direcionadas a 06 profissionais que já atuaram diretamente na composição do cerimonial e protocolo da instituição, como apresentado na discussão e resultados. Já os documentos, em sua maioria foram verificados online. A forma de análise dos dados da pesquisa foi feita de forma descritiva, em conformidade com a teoria trabalhada.

4. Discussão e Resultados

De forma a se obter consistência verificar as possibilidades para a implantação de um Manual de Eventos para uma Instituição de Ensino Público no Estado do Paraná, inicialmente buscou-se listar os eventos realizados na universidade. Para esta tarefa utilizou-se as informações contidas no Calendário Universitário de 2011, visto que são eventos previstos oficialmente pela Instituição. O resultado desta ação identificou a tipologia dos eventos para pesquisa bibliográfica, que foi utilizada na exemplificação encontrada no Manual de Eventos.

Para complementação das informações coletadas, elaborou-se uma entrevista semi-estruturada, aplicada a algumas pessoas que, de certa forma, tem conhecimento técnico e histórico sobre os eventos realizados na Instituição durante sua trajetória profissional. Estes resultados podem ser verificados no Quadro 1.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Quadro 1: Resultado dos questionários aplicados

Nome Completo	Tempo de Serviço	Cargos Ocupados
Entrevistado 1	11 anos	Jornalista da Rádio Universitária. Apresentador do Jornal UNICENTRO (TV) Responsável pela execução dos cerimoniais.
Entrevistado 2	1 ano	Responsável pela elaboração do cerimonial. Auxílio na produção de release (mídia impressa) e material jornalístico para rádio.
Entrevistado 3	14 anos	Secretária Executiva da Pós-Graduação. Secretaria Executiva do Campus Cedeteg. Secretaria Executiva da Reitoria. Secretaria Executiva da Pró-Reitoria de Extensão e Cultura
Entrevistado 4	5 anos	Diretor de Comunicação da UNICENTRO e UAB. Professor do Departamento de Comunicação Social
Entrevistado 5	29 anos	Secretária de Cursos, Secretaria Executiva. Chefe de Gabinete Secretária Geral da Reitoria
Entrevistado 6	10 anos	Apresentadora de programas de radio e TV, chefe e mestre de cerimônias.

Fonte: Autora (2011)

A partir das pesquisas oficiais no calendário acadêmico e arquivo histórico, com a junção das entrevistas pode-se descrever a forma como são realizados os eventos da universidade.

Observou-se nas práticas de eventos da instituição que inicialmente monta-se uma comissão organizadora que irá definir a data, o público, as datas de inscrição e pagamento, os locais, o tema, os objetivos e estipular as atividades desenvolvidas e possíveis palestrantes, entre outros detalhes que envolvem o período de pré-evento.

Tal detalhamento do que acontecerá no evento deverá ser protocolado em formato de projeto, cujo modelo é nomeado como “ANEXO XIV DO REGULAMENTO DAS ATIVIDADES EXTENSIONISTAS DA UNIVERSIDADE” podendo ser encontrado online na página da Pró-Reitoria de Extensão e Cultura. Este processo tramitará internamente por todos os órgãos competentes e necessários, dependendo da documentação anexada no encaminhamento do projeto.

Outro fator identificado na organização de eventos desta instituição é a busca por financiamento por órgãos de fomento. Este é um dado relevante de se constar em manual específico, posto que a regularidade de financiamentos tem se dado por meio de editais públicos de entidades de fomento, especialmente a Fundação Araucária. Neste caso a equipe deve prever acesso ao recurso no tempo estabelecido pelo edital. A web *site* para realizar esta solicitação é: <http://www.fundacaoaraucaria.org.br/inscricao/sigep-faq.htm> ou os organizadores de evento também podem contatar a Diretoria de Extensão pelo ramal 1096, e a equipe auxilia quanto ao preenchimento dos documentos necessários. Outro local que pode auxiliar na captação de

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

recursos é a Coordenadoria de Convênios e Captação de Recursos (COORCAP) pelo ramal 1337.

Na maioria dos eventos da instituição as inscrições são realizadas *online* e o pagamento é efetuado por boleto bancário. Para a montagem do site do evento, os organizadores podem optar por ser criada a imagem visual do mesmo. Todos esses processos devem ser solicitados a diferentes órgãos internos.

Para a criação da imagem deve-se solicitar a Diretoria de Publicidade e Propaganda, pela central de pedidos da comunicação (COORC) pelo seu link, contando com o prazo mínimo de sete dias para a confecção dos mesmos. Neste processo são desenvolvidos cartazes, crachás, *folders*, ou *seja*, todo o *layout* do evento.

Com o *layout* da página pronto, solicita-se a Coordenadoria de Tecnologia e Informática (COORTI), no link “solicitação de eventos”. Para que o procedimento ocorra satisfatoriamente, os organizadores necessitam possuir algumas informações que devem ser preenchidas referentes ao evento e a comissão organizadora.

Para a construção da *web page*, *bem como se o evento for contar com* arrecadação de recursos próprios por boleto bancário, necessita-se a liberação com a Pró-Reitoria de Finanças, cujo primeiro contato pode ser feito pelo ramal 1028, sendo necessário enviar memorando confirmando e oficializando o pedido.

No que tange as reservas de locais (estrutura física) o processo ocorre de maneiras diferentes, dependendo do local em que será realizado o evento. Os órgãos responsáveis pela reserva enfatizam a relevância em se garantir a reserva do local com o máximo de antecedência.

Cabe destacar, que mesmo sendo um evento interno da Instituição é recomendável que seja enviado convite para as autoridades internas e para as autoridades externas que possuam ligação com o evento.

Em relação ao material de expediente para os eventos, dentre eles alguns itens que serão entregues aos participantes, há possibilidade de patrocínio pela instituição. Dentre os quais cabe citar: pastas, canetas, *folders*, cartazes, *banners*. Neste caso, a solicitação deve ser realizada para o Gabinete da Reitoria, o primeiro contato pode ser feito pelo ramal 1010, sendo necessário enviar memorando confirmando e oficializando o pedido.

Faltando poucos dias para o início do evento torna-se relevante aos organizadores contatar a Diretoria de Recursos Audiovisuais, lembrando que cada *Campus* conta com seu setor próprio, para a solicitação de equipamentos que por ventura possam ser necessários nos diversos ambientes.

Por sua vez, com uma semana de antecedência, os organizadores devem solicitar novas ordens a Coordenadoria de Comunicação Social: a cobertura com fotos e filmagens e para a confecção e execução do protocolo. Para este último são necessárias algumas informações, que de acordo com os responsáveis pela execução, causam alguns contra-tempos durante o processo, como os componentes da mesa, o *curriculum lattes* do palestrante, quais autoridades irão fazer pronunciamento, quais atividades ocorrerão após o término das solenidades.

Durante a abertura e as palestras que são solicitadas a atuação dos profissionais da Comunicação Social, estes são responsáveis pela produção do texto do cerimonial e pela execução do mesmo. A organização do espaço, assim como, a colocação das bandeiras fica por conta da organização do evento.

Hoje na universidade o curso de Secretariado Executivo conta com a assessoria em eventos, por meio da Consultoria Junior Executiva (COJEX), que realiza todo o serviço de cerimonial e protocolo, de acordo com a solicitação e da demanda de serviço exigido pelo evento, como recepção de autoridades, entrega de materiais aos participantes, registro de presença das atividades, organização da mesa diretiva, elaboração dos cerimoniais, assim como

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

averiguar informações sobre os palestrantes, disposição das bandeiras, atendimento especial ao convidado e/ou palestrante.

Durante o evento o controle de frequência dos participantes, para posterior emissão de certificados é prática comum na Instituição, e para facilitar este processo a COORTI desenvolve os crachás dos participantes com código de barras, que durante o período do evento pode ser autenticado a partir de um leitor que é disponibilizado pela coordenadoria mediante solicitação do evento, tanto dos equipamentos necessários como do programa que captura esta informação.

Outra prática que vem se tornando comum na universidade são as pesquisas de opinião, que servem para verificar a aceitação do evento e em qual fator é necessário melhorar para o próximo ano, seja em conteúdo apresentado, carga horária, cerimonial, organização entre outros diversos fatores que podem compor este questionário.

Com o término dos trabalhos, os organizadores devem elaborar um modelo de certificado dos envolvidos no evento, desde comissão organizadora, palestrantes e participantes. Cabe a Pró-Reitoria de Extensão e Cultura realizar este serviço na Instituição, porém esta informação deve constar no processo inicial do evento.

5. Conclusão

Ao realizar o questionário para obter maiores informações sobre os eventos da universidade, a última pergunta foi desenvolvida para verificar a aceitação que esta proposição teve com os profissionais envolvidos, e o resultado foi satisfatório, pois todos acreditam que a manualização dos eventos será favorável para a Instituição e para o trabalho de toda comunidade universitária.

Conclui-se que com a implantação do manual a instituição se tornará referência no que tange o cerimonial público aplicado às instituições de ensino público em um contexto nacional. Com o acompanhamento do calendário universitário 2011, pode-se obter dados concretos dos eventos, que ocorrem na universidade, com mais frequência, fato este que pode auxiliar o setor responsável a prever suas necessidades.

A partir do detalhamento das atividades protocolares, toda a comunidade acadêmica pode entender mais a respeito dos eventos e das atividades que envolvem todo o processo e trâmite burocrático.

Com o término deste trabalho o manual poderá ser utilizado como fonte de pesquisa para outras pesquisas cujos temas sejam, manualização, eventos oficiais e regras protocolares, que, apesar de ser uma das áreas de pesquisa do Secretariado Executivo, pouco se tem pesquisado a respeito.

Neste sentido cabe destacar que a atualização do manual deve ser frequente, na medida em que a dinamicidade dos eventos poderá demandar novas formas de atender aos eventos. Assim pode-se evidenciar o papel do curso de Secretariado Executivo com sede nesta IES, por meio dos estudantes, estagiários, em especial da empresa júnior, no suporte a esta atualização.

Para a Universidade será importante a implantação do manual, para que independentemente do profissional que estiver realizando a organização de eventos e cerimoniais os eventos terão sempre o mesmo padrão. Além de se tornar a primeira universidade estadual do Paraná a manualizar suas próprias regras protocolares.

Para a sociedade, o presente trabalho mostra-se importante por auxiliar na manutenção do cerimonial e protocolo e da formalidade dos eventos, além de evidenciar a importância dos símbolos nacionais previstos em leis.

Este trabalho teve como principal limitação a dificuldade de obtenção de dados teóricos, em virtude de a maioria dos livros serem voltados para eventos comerciais, o que gerou

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

dificuldade na aplicabilidade dos conceitos e das etapas para a percepção da manualização em eventos.

Referências

BRASIL. Decreto nº15671 de 6 de setembro de 1922. Declara official a letra Hynno Nacional Brasileiro, escrita por Joaquim Osorio Duque Estrada. **Diário do Senado Federal**, Brasília, DF, Fevereiro de 2001. Disponível em < <http://www.senado.gov.br/publicacoes/diarios>>. Acesso em: 15/07/2011.

BRASIL. Decreto nº 70.274, de 09 de março de 1972. Aprova as normas do cerimonial público e a ordem geral de precedência. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d70274.htm>. Acesso em: 26 julho de 2010.

BRASIL. Decreto nº171 de 21 de janeiro de 1890. Conserva o Hymno Nacional e adapta o da Proclamação da República.. **Diário do Senado Federal**, Brasília, DF, Fevereiro de 2001. Disponível em < <http://www.senado.gov.br/publicacoes/diarios>>. Acesso em: 15/07/2011.

CESCA, Cleuza G. Gimenes. **Organização de Eventos: manual para planejamento e execução**. São Paulo, SP: Summus, 2008.

GIACAGLIA, Maria Cecília. **Organização de Eventos: Teoria e Prática**. São Paulo, SP: Cengage Learning, 2006.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 2008.

LUKOWER, Ana. **Cerimonial e Protocolo**. São Paulo, SP: Contexto, 2003.

MATIAS, Marlene. **Organização de Eventos Procedimentos e Técnicas**. 2º edição. São Paulo, SP: Manole, 2007.

MEIRELLES, Gilda Fleury. **Tudo Sobre Eventos**. São Paulo, SP: STF, 1999;

ROESCH, Sylvia Maria A. **Projetos de Estágio do Curso de Administração: guia para pesquisas, projetos, estágios e trabalho de conclusão de curso**. São Paulo, SP: Atlas, 2005.

ZANELLA, Luiz Carlos. **Manual de Organização de Eventos**. São Paulo, SP: Atlas, 2006.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS OU DURÁVEIS?
AVISÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO *VERSUS* A VISÃO DO EMPREGADOR

Keila Raquel Wenningkamp (Unioeste)
sebkeila@hotmail.com

Aline Kerber da Silva (Unioeste)
aline-kerber@hotmail.com

Keila Cristina de Oliveira (Unioeste)
keilinha_oliveira@hotmail.com

Resumo: Nos últimos anos, o mercado de trabalho passou por significativas transformações, principalmente no que se refere à maior preocupação com a contratação e manutenção de profissionais qualificados. Dessa forma, a empregabilidade tornou-se um dos maiores desafios para as pessoas, uma vez que isso inclui ser um profissional competente e capaz de manter-se empregável, de forma atrativa e válida, ao longo do tempo. Diante disso, o objetivo deste estudo foi analisar se o curso de graduação em Secretariado Executivo da Unioeste propicia melhorias para a empregabilidade de seus formandos. Especificamente, teve-se o intuito de: *i*) analisar se a formação superior em Secretariado Executivo da Unioeste auxilia no desenvolvimento de competências duráveis e; *ii*) investigar a visão de alguns acadêmicos e empregadores sobre quais competências são determinantes para a contratação e atuação do secretário executivo. Para tanto, utilizou-se o referencial teórico embasado na literatura sobre empregabilidade. Em termos de procedimentos metodológicos, a pesquisa se apresentou como de abordagem qualitativa, tratando-se de um estudo de caso realizado no curso de graduação em Secretariado Executivo da Unioeste – Toledo/Pr. Como instrumentos de investigação adotaram-se a pesquisa documental, a partir dos planos de ensino das disciplinas oferecidas pelo curso, e também a entrevista realizada com docentes do curso. Para investigar a opinião de acadêmicos e empregadores, utilizou-se o questionário. Os resultados apontaram que o curso de graduação em Secretariado Executivo da Unioeste auxilia, com veemência, para o desenvolvimento de competências duráveis e, portanto, proporciona melhorias no que se refere à empregabilidade do profissional de secretariado ali formado. Em se tratando da opinião de acadêmicos e empregadores sobre as competências primordiais para a atuação do profissional de secretariado, concluiu-se que, para ambos, as duráveis se sobrepõem às técnicas.

Palavras-chave: Curso de Secretariado Executivo. Empregabilidade. Competências duráveis.

Abstract: In recent years, the labor market has undergone through significant changes, especially regarding a greater concern about hiring and retaining qualified professionals. This

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

way, employability has become one of the biggest challenges for people, since it includes being a competent and capable professional in order to maintain yourself employable, in a way that is attractive and valid throughout the time. In front of this, the goal of this study was to analyze whether the Executive Secretarial graduation course of Unioeste provides improvements on the employability of its graduates. Specifically, this study aims: i) to examine whether the Unioeste Executive Secretarial course assists on the development of durable skills, and ii) to investigate the view of some academics and employers about crucial skills when hiring and on the acting of the Secretary Executive professional. To achieve this goal, a theoretical referential about employability was used. Regarding the methodology applied, the research was presented as a quantitative approach and a case study performed at the Secretarial Executive course at Unioeste, Toledo/PR. As research instruments, it was adopted the documental research, from the curriculum of the course, and also, interviews were performed with the professors of the course. To investigate the opinions of the students, questionnaires were used. The results showed that the Secretarial Course degree assists, vehemently, the development of durable competences and, therefore, provides improvements regarding the professional employability of the professionals graduated at Unioeste. Concerning the opinion of the academics and employers about essential skills for the performance of the secretarial professional, it was concluded that, for both, the durables overlap the technical ones.

Keywords: Executive Secretarial courses. Employability. Durable skills.

1. Introdução

Vivencia-se no atual contexto do mercado de trabalho, uma preocupação cada vez maior no que se refere à contratação e manutenção de profissionais qualificados. Sendo assim, a empregabilidade é um dos maiores desafios para as pessoas, uma vez que isso inclui ser um profissional competente e capaz de manter-se empregável, de forma atrativa, em qualquer organização e ao longo do tempo (CHIAVENATO, 2002).

No entanto, lembra-se que ser competente nos dias de hoje não se resume apenas em ter pleno conhecimento sobre uma atividade, um cargo em específico ou ainda ser um especialista pronto para executar ordens e comandos irrefletidamente. Pelo contrário, tão ou mais importante do que isso, é uma questão de postura e comportamento profissional e cotidiano (SOUZA, 2006).

Entende-se então, que a competência técnica é importante, mas não determinante para conquistar um bom emprego e manter-se nele, haja vista que, além dessa, são necessárias as competências chamadas duráveis. Segundo Chiavenato (2002), as competências duráveis são aquelas que nunca se tornarão obsoletas e que se traduzem principalmente em atitudes e posturas das pessoas – mas que são mais difíceis de serem ensinadas e aprendidas. Por outro lado, as competências técnicas são mais fáceis de serem obtidas, porém podem se tornar retrógradas com o passar do tempo; são aquelas adquiridas por meio de formação acadêmica e cursos extracurriculares. O que se percebe nos dias de hoje, é uma tendência cada vez maior na valorização das competências duráveis pelo mercado de trabalho.

Diante disso, decorrem algumas reflexões: os cursos de graduação em Secretariado Executivo auxiliam, de alguma forma, no desenvolvimento das competências duráveis? Qual a visão dos acadêmicos e empregadores sobre quais das competências (técnicas ou duráveis) são mais importantes para a contratação e atuação desse profissional?

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Nesse sentido, o objetivo deste estudo é analisar se o curso de graduação em Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Unioeste) auxilia para a melhoria da empregabilidade de seus formandos. Especificamente, objetiva-se: *i)* analisar se a formação superior em Secretariado Executivo oferecida pela Unioeste propicia o desenvolvimento e/ou melhoria das competências duráveis e; *ii)* investigar a visão de alguns acadêmicos e empregadores sobre as competências determinantes para a contratação e atuação do secretário executivo.

Para tanto, primeiramente, por meio de consulta nos planos de ensino das disciplinas ofertadas pelo curso em questão, em 2013, e entrevista com professores, pretende-se visualizar se o curso estimula o desenvolvimento de competências duráveis e, posteriormente, com a aplicação de questionários a alguns acadêmicos do quarto ano do curso e a alguns empregadores objetiva-se saber quais competências são mais valorizadas por eles, as competências técnicas ou as duráveis.

Tem-se por pressuposto, que o curso de graduação em Secretariado Executivo da Unioeste auxilia sim para o desenvolvimento de competências duráveis, e que tanto na visão de acadêmicos como de empregadores, essas assumem papel primordial para a contratação e atuação do profissional.

Desta forma, este estudo se justifica pela atual e crescente preocupação com a empregabilidade, aqui, em especial, dos profissionais de secretariado executivo, assunto que é muito discutido na área de gestão secretarial e, além disso, busca contribuir a respeito das indagações levantadas anteriormente.

Isto posto, por fins metodológicos e estruturais, este trabalho é composto por mais quatro seções, além desta introdução. Na segunda seção são abordados aspectos referente empregabilidade, além de discorrer sobre competências técnicas e duráveis. Numa terceira seção, abordam-se os procedimentos metodológicos da pesquisa. Na quarta seção apresentam-se os resultados finais da pesquisa e na quinta seção fazem-se as considerações finais do estudo.

2. Referencial Teórico

Com base nos questionamentos levantados neste artigo, acredita-se na importância de se analisar a relação entre a formação recebida pelo profissional de secretariado executivo e a visão deles e de seus empregadores no que diz respeito a quais são as competências mais exigidas pelo atual mercado de trabalho: competências técnicas ou competências duráveis. Isso tudo, especialmente pelo motivo de que o mercado de trabalho tem se transformado gradativamente e exige que os profissionais busquem estar sempre atualizados e preparados para os desafios organizacionais. Para tanto, este tópico objetiva discorrer, mesmo que brevemente, sobre empregabilidade e competências para que, num tópico seguinte, possa-se falar sobre possíveis competências propiciadas pela graduação em Secretariado Executivo da Unioeste – especificamente as competências duráveis.

2.1 Aspectos conceituais e caracterizadores da empregabilidade

No atual cenário mercadológico a empregabilidade é um dos maiores desafios para todo e qualquer profissional, pois exige sempre mais preparação e consciência sobre sua atuação. Dessa forma, o termo empregabilidade sugere manter-se constantemente atualizado com as demandas das empresas, estimulando o desenvolvimento de competências e habilidades,

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

tornando o indivíduo alguém atraentemente empregável ao longo do tempo (CHIAVENATO, 2002).

No entanto, nem sempre foi assim. Mellati, Nunes e Da Silva, (2008) ressaltam que antigamente as empresas contratavam profissionais com o objetivo de treiná-los de acordo com suas necessidades, isto é, os moldavam. Dessa forma, o indivíduo ingressava no mercado de trabalho aprendendo uma profissão, ou então seguia a mesma carreira de seus antecessores, com os quais aprendia as tarefas que exerceria no futuro.

Hoje, a carreira tornou-se responsabilidade de cada indivíduo e as empresas abandonaram a antiga postura paternalista de garantia de emprego eterno. Ou seja, se antes as organizações seguravam um colaborador em função apenas da dedicação, lealdade e garra, agora, a luta individual pela sobrevivência e crescimento dentro da empresa é incumbência única e quase que exclusivamente do profissional (CHIAVENATO, 2002).

Nesse sentido, há uma preocupação constante em manter-se com um alto nível de empregabilidade. Segundo Chiavenato (2002, p. 86), o termo empregabilidade significa:

o conjunto de competências e habilidades necessárias para alguém conquistar e manter sua colocação dentro de uma empresa. Significa a capacidade de obter e de reter um emprego de maneira sempre firme e válida. Como a natureza do emprego está mudando, essa capacidade deve necessariamente incluir flexibilidade e inovação do interessado para acompanhar esse processo irreversível.

Ou seja, a adaptação é um fator importante visto que o profissional que não se adequar a esse contexto está predestinado a perder seu lugar no mercado de trabalho para um outro que esteja mais bem preparado e enquadrado nessas novas perspectivas.

Ainda sobre empregabilidade, Carrieri e Sarsur (2004) citam que ter empregabilidade é ser capaz de conseguir emprego em qualquer organização, independentemente do momento em que vivencia o mercado de trabalho. Assim, capacidade de ter empregabilidade é relacionada com a conquista de diferenciais, quais sejam, falar mais de uma língua, ter conhecimento de diferenças culturais e saber tomar decisões em uma estrutura de globalidade.

Especificamente sobre a atuação do secretário executivo, Durante e Santos (2010) citam que, no passado, a atuação desse profissional baseava-se quase que exclusivamente em tarefas técnicas e regidas por uma postura passiva, mas que essa foi se transformando com o passar dos tempos, devido principalmente pela busca constante por uma qualificação que visasse atender as necessidades tanto do mundo corporativo como para promover o seu desenvolvimento pessoal e profissional.

Segundo Santos e Moretto (2011), os antigos funcionários, quando incapazes de se qualificar ou de adquirir novas competências, correm o risco de serem trocados por novos profissionais, com mais qualificação. Porém, essa perspectiva deve ser analisada também no sentido da contratação de novos profissionais, ou seja, no processo de recrutamento e seleção.

Nesse sentido, cabe uma compilação feita por Camargos e Souza (2009, p. 2):

O dinamismo no mercado de trabalho exige que sejam considerados no processo seletivo as atitudes e os comportamentos dos trabalhadores frente às diversas situações do dia a dia, tornando evidente a necessidade de analisar outros aspectos para obter sucesso na seleção e no preenchimento da vaga, até como forma de se evitar alta rotatividade por falta de adequação do candidato escolhido ao perfil que a organização precisa.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Dessa forma, considerando o processo contínuo de mudanças, em ciclos cada vez mais curtos, o profissional de secretariado deve buscar se aperfeiçoar e aprimorar sempre, tanto em nível técnico quanto no âmbito pessoal (MARTINS; GENGHINI; TODOROV, 2011).

Chiavenato (2002) corrobora com tais colocações quando afirma que o primeiro cuidado, portanto, é analisar a atividade profissional de forma ampla e profunda a fim de verificar quais as habilidades e competências são necessárias para que o indivíduo seja bem sucedido.

Além disso, segundo Mellati, Nunes, Da Silva, (2008) para que o futuro colaborador possa perceber a necessidade de atualizar-se é imprescindível primeiramente analisar o quanto detém das habilidades, atitudes e conhecimentos desejados pelas organizações, uma vez que, assim, estará consciente de seus pontos fortes e daqueles que ainda necessitam ser aprimorados. Nesse mesmo panorama, os autores citam que cada indivíduo é diferente, o que faz com que todos podem possuir uma amplitude de competências distintas, dependendo de seus conhecimentos, habilidades, atitudes e experiências vividas.

Sendo assim, para Chiavenato (2002), as bases da empregabilidade – ou seja, algumas competências que o indivíduo precisa incorporar ao comportamento profissional e cotidiano, são sempre necessárias, embora as empresas requeiram maior ou menor dose delas. As competências propostas pelo autor contemplam os seguintes fatores: *i)* aprender a aprender: significa modificar o comportamento pela incorporação de novos conhecimentos, atitudes, habilidades e competências; *ii)* desenvolver habilidades e competências pessoais: isto é, analisar a atividade profissional com amplitude e profundidade para verificar quais as habilidades e competências são necessárias para que a pessoa seja bem sucedida; *iii)* agregar valor e contribuir para a empresa, para o cliente ou para a comunidade: nesse item, é preciso agregar valor ao negócio e ao cliente; *iv)* ser responsável: ou seja, assumir compromissos com a empresa ou o cliente e responder por esses; *v)* ser leal e confiável: significa criar valor ao negócio, trazer contribuições efetivas para a empresa; *vi)* ter iniciativa pessoal e senso empreendedor: o que representa estar preparado para a ação – para o fazer acontecer.

Pode-se observar que dentre as competências citadas acima, a maioria delas, senão todas, não são específicas de um cargo ou atividade, pelo contrário, são competências relacionadas à postura e comportamento profissional. Por isso, no tópico a seguir discorre-se sobre as competências técnicas e competências duráveis.

2.2 Competências técnicas *versus* competências duráveis

De acordo com Chiavenato (2004) existem três tipos de habilidades: técnicas, humanas e conceituais. As primeiras se referem à utilização do conhecimento, métodos, equipamentos e técnicas para a realização de tarefas profissionais. Em seguida, as competências humanas estão ligadas ao trabalho com pessoas e facilidade no relacionamento interpessoal e grupal; além disso, soma-se ainda a capacidade de motivar, coordenar, liderar, comunicar e resolver conflitos pessoais e grupais. Por fim, as conceituais estão relacionadas com a visão da organização como um todo, a facilidade de trabalhar com ideias e conceitos, teorias e abstrações, a capacidade de pensar, raciocinar, diagnosticar um problema ou ainda formular alternativas para solucionar esse problema.

Com base nisso, entende-se que as competências podem ser amplamente subdivididas em técnicas e duráveis. As habilidades técnicas se referem a conhecimentos específicos sobre determinada área, cargo ou atividade que, por sua vez, tornam-se rapidamente obsoletos e ultrapassados. Por outro lado, as competências duráveis são as que nunca se tornarão obsoletas e se apresentam principalmente em atitudes e posturas das pessoas (CHIAVENATO, 2002).

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

É possível compreender que enquanto as competências técnicas podem ser mais facilmente aprendidas e ensinadas, as competências duráveis não seguem essa mesma regra, pois exige-se maior esforço de ambos os lados – quem aprende e quem ensina, ou seja, por se tratar de características intrínsecas do indivíduo, nem sempre é fácil de modificar. Portanto, as competências duráveis também podem ser entendidas como competências comportamentais.

Chiavenato (2002) corrobora com isso quando afirma que mudar a cabeça das pessoas, transformar atitudes e posturas ou ainda modificar o comportamento humano é mais difícil do que ensinar uma nova tecnologia. Nessa perspectiva, pode-se entender que as competências duráveis estão sendo mais valorizadas do que as competências denominadas técnicas. Assim, torna-se mais importante que empresa busque profissionais que saibam trabalhar em equipe, se comunicar, que tenham espírito criativo, sejam inovadores, tenham visão do futuro, entre outras capacidades pessoais. Segundo o mesmo autor, a tecnologia deixou de ser o problema principal, hoje o problema é lidar com pessoas e por isso, mudar a cultura e o comportamento é o maior desafio contemporâneo.

No que se refere às competências do profissional de secretariado executivo, Mellati, Nunes, Da Silva, (2008) dizem que as competências técnicas são aquelas que se adquirem com o decorrer de sua trajetória pessoal, acadêmica e profissional, tais como domínio de línguas estrangeiras, conhecimentos em informática, oratória, cultura geral, buscando estar informado sobre o contexto empresarial e mundial. E, segundo os mesmos autores, as competências comportamentais consistem na capacidade do secretário executivo interagir com as pessoas de toda a equipe da empresa, ter visão de negócio e contribuir para um resultado positivo. Isso envolve iniciativa, criatividade, flexibilidade, relacionamento interpessoal, liderança, negociação, motivação, entre outras.

Nesse sentido, acredita-se na relevância de se estudar se os cursos de graduação em Secretariado Executivo auxiliam também para o desenvolvimento de competências duráveis, uma vez que o ensino das competências técnicas se considera como certo e indiscutível neste trabalho. Para tanto, antes de abordar os resultados da pesquisa, torna-se importante esclarecer que, para este estudo, as competências duráveis são definidas como competências pessoais, principalmente relacionadas ao comportamento do indivíduo.

3. Procedimentos Metodológicos

Em termos metodológicos, este estudo pode ser definido como uma pesquisa descritiva, com abordagem qualitativa. As pesquisas que utilizam uma metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de um determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, entender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais, além de possibilitar, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos (RICHARDSON, 2007).

No que se refere à pesquisa descritiva, esta procura traçar características de uma população ou fenômeno ou ainda estabelecer relações entre variáveis. Assim, utiliza-se de técnicas padronizadas de coleta de dados (GIL, 1999).

Além disso, este trabalho trata-se de uma pesquisa-diagnóstico que, segundo Roesch (2006), tem a finalidade de explorar o ambiente, bem como levantar e definir problemas. Neste caso, o ambiente trata-se do curso de Graduação em Secretariado Executivo da Unioeste, incluindo alguns acadêmicos do quarto ano do curso e alguns empregadores de profissionais secretários executivos. Sendo assim, refere-se a um estudo de caso.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Goldenberg (2003) cita que a metodologia do estudo de caso reúne uma maior quantidade de informações detalhadas, através de diversas técnicas de pesquisa com o intuito de aprender a totalidade de uma situação e descrever a complexidade de um caso concreto.

Para a elaboração deste estudo de caso, primeiramente fez-se uma pesquisa documental – dados secundários, a partir da leitura e interpretação dos planos de ensino das disciplinas ofertadas, em 2013, pelo curso de Secretariado Executivo da Unioeste, com o intuito de obter indícios de que o curso auxiliasse no desenvolvimento de competências duráveis. Para essa análise dos planos de ensino, utilizou-se a técnica de análise de conteúdo que pode ser entendida como um método que busca classificar palavras, frases, ou mesmo parágrafos em categorias de conteúdo (Roesch, 2006).

Posteriormente, como forma de complementar, confirmar ou refutar as informações colhidas pela primeira análise, realiza-se uma entrevista não estruturada com professores do curso. Por último, utilizam-se dados primários – questionários, para avaliar a opinião alguns acadêmicos do quarto ano e alguns empregadores sobre quais competências, dentre as técnicas e duráveis, eram primordiais para a contratação e atuação do profissional de secretariado. Ressalta-se que o motivo pela escolha dos acadêmicos do quarto ano do curso de Secretariado Executivo foi por esses já possuírem entendimento de todas as disciplinas da graduação, contudo, cabe apontar que a pesquisa contou com poucos questionários devolvidos. Foram apenas seis acadêmicos e seis empregadores que responderam - o que trouxe certa limitação ao estudo no que se refere a possível ampliação e generalização do resultado obtido para o último objetivo proposto, a saber: a visão de acadêmicos e empregadores sobre as competências mais importantes para o secretário executivo. No entanto, ressalta-se também que essa limitação é apenas para esse objetivo, haja vista que a análise do curso de Secretariado Executivo da Unioeste como impulsionador ou não de competências duráveis não foi prejudicada.

4. Resultados e discussão

Sendo os objetivos deste estudo analisar se a formação em Secretariado Executivo auxilia para o desenvolvimento de competências duráveis e, conseqüentemente, saber a opinião de alguns acadêmicos e empregadores sobre que competências (entre técnicas e duráveis) são determinantes para a contratação e atuação desse profissional, este tópico tem o intuito de apresentar os resultados obtidos para os dois questionamentos supracitados.

4.1 O curso de Secretariado Executivo da Unioeste e as competências duráveis

O primeiro passo para verificar se o curso de ensino superior em Secretariado Executivo da Unioeste auxilia no desenvolvimento de competências duráveis do profissional, foi relacionar todas as disciplinas oferecidas pelo curso em 2013, conforme pode ser visualizado no Quadro 1.

Quadro 1 – Disciplinas do curso de Secretariado Executivo da Unioeste

Ano	Disciplina	Ano	Disciplina
1º Ano	Língua Portuguesa I Língua Inglesa I Técnicas de Secretariado Executivo I Administração I Informática Instrumental Psicologia Organizacional	3º Ano	Comunicação Empresarial Língua Inglesa III Língua Espanhola II Matemática Financeira Gestão Secretarial Executiva Economia de Empresas e Desenvolvimento

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

	Sociologia Organizacional Metodologia da Pesquisa para o Secretário Executivo		Estágio Supervisionado em Secretariado Executivo Bilingue I
2º Ano	Língua Portuguesa II Língua Inglesa II Língua Espanhola I Técnicas de Secretariado Executivo II Administração II Marketing Fundamentos do Direito	4º Ano	Estágio Supervisionado em Secretariado Executivo Bilingue II Estatística Análise Contábil Língua Espanhola III Planejamento e Gestão Estratégica Empreendedorismo Assessoria e Consultoria Empresarial Formação Independente

Fonte: Adaptado de Secretariado Executivo (2013).

Como pode ser observado no quadro, o total de disciplinas do curso é de 30, subdividas em: oito no primeiro ano, sete no segundo, sete no terceiro e oito no quarto.

Verificada a estrutura curricular do curso, o próximo passo foi a análise dos planos de ensino de todas as disciplinas relacionadas. Nesses planos de ensino, estudaram-se as ementas, os objetivos e os conteúdos programáticos com o intuito de pontuar quais disciplinas poderiam propiciar para o desenvolver das chamadas competências duráveis.

Nesse ponto, cabe lembrar o exposto na seção dos procedimentos metodológicos deste trabalho, que a técnica utilizada foi a análise de conteúdo, sendo a palavra a unidade de análise. Isto é, com base nas leituras preliminares, especialmente feitas para o referencial teórico, elencaram-se diversas palavras que resumem as competências duráveis² e, com base nessas, buscou-se identificar quais poderiam ser estimuladas pelas disciplinas do curso. Entre essas palavras, as principais são: criatividade, trabalho em equipe, liderança, flexibilidade, postura, ética, comprometimento, visão crítica, visão empreendedora, iniciativa, responsabilidade, honestidade, perfil inovador, consciência, motivação e pro atividade. No entanto, ressalta-se que se observaram também palavras com sentido similar às citadas, isto é, analisaram-se as palavras que apresentavam também o mesmo contexto.

Findando a análise de todos os planos de ensino obteve-se que, de modo geral, diversas disciplinas contribuem para o desenvolvimento das competências relacionadas à postura e comportamento profissional e cotidiano. Na Tabela 1, são apresentadas as principais delas juntamente com quais as competências que se puderam extrair da análise do conteúdo.

Tabela 1 – Disciplinas que mais contribuem para o desenvolvimento de competências duráveis, segundo pesquisa nos planos de ensino do curso de Secretariado Executivo da Unioeste

Disciplina	Competências
Técnicas de Secretariado Executivo I	Pontualidade; responsabilidade; princípios éticos; consciência profissional; respeito à dignidade da pessoa humana; honestidade no trabalho; lealdade; postura profissional; visão crítica; comprometimento.
Gestão Secretarial Executiva	Inteligência emocional; trabalho em equipe; respeito às diferenças individuais; motivação; pro atividade; relacionamento interpessoal; espírito de equipe; espírito de liderança; flexibilidade; idoneidade.
Empreendedorismo	

² A pontuação de palavras que caracterizam as competências duráveis foi baseada principalmente em trabalhos de Chiavenato (2002).

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Assessoria e Consultoria Empresarial	Visão empreendedora; autogerenciamento; perfil inovador; criatividade; determinação; ética; iniciativa.
Estágio Supervisionado em Secretariado Executivo I e II	Postura profissional; comportamento ético; inovação; relacionamento interpessoal.
	Comportamento profissional; atitude ética; pro atividade; motivação; responsabilidade.

Fonte: Resultados da pesquisa (2013).

Como pode ser observado na tabela, a pesquisa nos planos de ensino evidenciou que cinco das disciplinas ofertadas pelo curso são as maiores responsáveis por fomentar o desenvolvimento de competências duráveis pelos profissionais secretários. No entanto, isso não significa que outras disciplinas não auxiliam, mas sim que essas foram as que mais se destacaram.

Como forma de complementar os resultados encontrados por meio da análise dos planos de ensino, entrevistou-se professores do curso de Secretariado Executivo com o intuito de confirmar ou modificar as conclusões até então encontradas. Assim, a entrevista foi não estruturada e tinha por objetivo conhecer a opinião dos docentes no que se refere à disciplinas que poderiam auxiliar para o desenvolvimento das denominadas competências duráveis, e quais competências eles poderiam citar. Nesse momento, cabe apontar que os pesquisadores fizeram uma breve tomada conceitual sobre competências duráveis, enfatizando que se tratam daquelas comportamentais e não unicamente técnicas.

A entrevista foi direcionada aos docentes efetivos do curso e que estavam atuando no momento (em junho de 2013), o que totalizou oito professores. Além disso, dentre todas as disciplinas do curso, foram selecionadas aquelas já ministradas por esses oito professores, quais sejam: Língua Portuguesa I, II, e III, Língua Inglesa I, II, e III, Língua Espanhola I, II, e III, Técnicas de Secretariado Executivo I e II, Marketing, Administração I e II, Metodologia da Pesquisa para o Secretariado Executivo, Comunicação Empresarial, Gestão Secretarial Executiva, Estágio Supervisionado em Secretariado Executivo I e II; Planejamento e Gestão Estratégica, Empreendedorismo e Assessoria e Consultoria Empresarial.

Dentre essas disciplinas, as que receberam respostas significativas quanto ao estímulo para o desenvolvimento de competências duráveis, foram: Técnicas de Secretariado Executivo I e II, Administração I e II, Gestão Secretarial Executiva, Estágio Supervisionado em Secretariado Executivo I e II, Empreendedorismo e Assessoria e Consultoria Empresarial. Isto é, pelo menos nove disciplinas foram apresentadas como propulsoras de competências comportamentais e cotidianas. Contudo, para algumas disciplinas, tais como: Técnicas de Secretariado Executivo I, Gestão Secretarial Executivo e Empreendedorismo, as respostas foram complementadas ou enfatizadas, de forma que cabe apresentá-las na íntegra.

Para a disciplina de Técnicas de Secretariado Executivo I, a resposta foi: “*acredito que é uma das disciplinas em que mais essas competências são destacadas*”. Para as disciplinas de Gestão Secretarial Executiva e Empreendedorismo obteve-se o seguinte: “*Sim, acredito que muito, inclusive*”.

Dessa forma, confirma-se a primeira conclusão obtida pelo estudo dos planos de ensino, qual seja: que as disciplinas ofertadas pelo curso de graduação em Secretariado Executivo da Unioeste oferecem condições para que as competências duráveis sejam desenvolvidas.

Por conseguinte, propôs-se aos docentes que elencassem quais competências duráveis eram estimuladas nas disciplinas. As respostas (compiladas tal como os docentes responderam)

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

acompanhadas pelas disciplinas que foram mais significativas podem ser visualizadas na Tabela 2.

Tabela 2 – Disciplinas que mais contribuem para o desenvolvimento de competências duráveis, segundo os docentes do curso de Secretariado Executivo da Unioeste

Disciplina	Competências Duráveis
Técnicas de Secretariado Executivo I	Ética, responsabilidade, comportamento adequado ao ambiente de trabalho, iniciativa, liderança, criatividade, capacidade de administrar conflitos, habilidade de relacionamento interpessoal, motivação e comprometimento.
Técnicas de Secretariado Executivo II	Postura profissional, responsabilidade, inteligência emocional, liderança, trabalho em equipe, motivação.
Administração I e II	Por meio da administração se obtém conhecimento o qual pode ser sociabilizado; a perspectiva da postura de transformar a teoria em prática por meio da inovação e diagnóstico de novas situações; e o envolvimento das atitudes das pessoas as quais se utilizam da motivação, liderança e comunicação para atingir objetivos organizacionais.
Gestão Secretarial Executiva	Postura profissional, responsabilidade, inteligência emocional, liderança, trabalho em equipe, motivação.
Empreendedorismo	Potencial empreendedor, criatividade, inovação, iniciativa, determinação, planejamento, ética, pro atividade, correr riscos calculados.
Assessoria e Consultoria	Ética, inovação, comportamento profissional, persuasão, trabalho em equipe.

Fonte: Resultados da pesquisa (2013).

Em uma análise comparativa entre as tabelas 1 e 2, é possível perceber que os resultados obtidos por meio da consulta nos planos de ensino e por meio das entrevistas com os docentes são coerentes. A tabela 1 (resultados da pesquisa nos planos de ensino) revela que as disciplinas que mais se destacam no incentivo às competências duráveis são: Técnicas de Secretariado Executivo I; Gestão Secretarial Executiva; Empreendedorismo; Assessoria e Consultoria Empresarial e; Estágio Supervisionado em Secretariado Executivo I e II. Igualmente, a tabela 2 (resultado da entrevista com os docentes do curso) cita essas mesmas disciplinas, mas inclui ainda as disciplinas de Técnicas de Secretariado Executivo II e Administração I e II. Sendo assim, pode-se aferir que, de fato, o curso de Secretariado Executivo da Unioeste auxilia para o desenvolvimento das chamadas competências duráveis.

Da mesma forma, no que se refere a quais dessas competências são mais estimuladas por essas disciplinas, tanto as informações obtidas através dos planos de pesquisa como as opiniões dos docentes chegam a competências iguais ou muito próximas – dentro de um mesmo contexto. Por exemplo, ambas as tabelas apresentam que a ética, responsabilidade, postura profissional e o comprometimento como características estimuladas pela disciplina de Técnicas de Secretariado Executivo I. Da mesma forma, a inteligência emocional, liderança e trabalho em equipe são competências que aparecem na disciplina de Gestão Secretarial Executiva, tanto na interpretação dos planos de ensino quanto na resposta fornecida pelos professores.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Assim, conclui-se que as duas formas de investigação (planos de ensino e entrevista com docentes) chegaram à descrição de competências idênticas ou muito similares. Dentre todas as competências citadas, algumas das que mais aparecem são: responsabilidade, postura profissional, ética, trabalho em equipe, comprometimento, liderança, pro atividade e criatividade.

Tendo a comprovação de que o curso de Secretariado Executivo da Unioeste auxilia para o desenvolvimento das chamadas competências duráveis e possuindo a relação das características mais estimuladas nas disciplinas, o próximo subtópico tem por objetivo analisar a visão de alguns acadêmicos e empregadores sobre quais competências são fundamentais para a contratação e atuação do profissional secretário executivo no mercado de trabalho.

4.2 Opinião de acadêmicos e empregadores sobre competências técnicas e duráveis

Diante das mais diversas competências comportamentais elencadas como possivelmente desenvolvidas por profissionais de secretariado durante sua formação, somente como forma de comparar, buscou-se saber a opinião de acadêmicos do quarto ano do curso de Secretariado Executivo e também de empresas que empregam tais profissionais, se essas competências duráveis se sobrepõem ou não às competências técnicas, tanto para contratação quanto para a atuação desse profissional.

Para tanto, primeiramente relacionou-se em um questionário um total de 28 competências – entre técnicas e duráveis, para que tanto acadêmicos quanto empregadores apontassem as dez mais importantes para a contratação e atuação de um profissional de secretariado. Dessas 28 competências, 14 eram competências duráveis (baseadas na pesquisa anterior, sobre as competências estimuladas no curso de Secretariado Executivo da Unioeste) e as outras 14 se tratavam de competências técnicas, especificamente baseadas também nos planos de ensino do curso de Secretariado da Unioeste. Sendo assim, mostram-se no Quadro 2, as opções apresentadas a acadêmicos e empregadores.

Quadro 2 – Competências técnicas e duráveis relacionadas ao profissional de secretariado executivo

<input type="checkbox"/> Atitude ética	<input type="checkbox"/> Postura profissional
<input type="checkbox"/> Domínio de outra(s) língua (s)	<input type="checkbox"/> Organização de viagens
<input type="checkbox"/> Pontualidade	<input type="checkbox"/> Pro atividade
<input type="checkbox"/> Gerenciamento de e-mails	<input type="checkbox"/> Organização de eventos
<input type="checkbox"/> Redação de correspondências oficiais e comerciais	<input type="checkbox"/> Atendimento ao público
<input type="checkbox"/> Comprometimento	<input type="checkbox"/> Iniciativa e Determinação
<input type="checkbox"/> Inteligência emocional	<input type="checkbox"/> Conhecimentos financeiros
<input type="checkbox"/> Trabalho em equipe	<input type="checkbox"/> Conhecimentos básicos em técnicas estatísticas
<input type="checkbox"/> Capacidade de desenvolvimento de funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle	<input type="checkbox"/> Habilidade de relacionamento interpessoal
<input type="checkbox"/> Organização de reuniões	<input type="checkbox"/> Capacidade de administrar conflitos
<input type="checkbox"/> Organização de agendas	<input type="checkbox"/> Planejamento e negociação de serviços de consultoria
<input type="checkbox"/> Responsabilidade	<input type="checkbox"/> Organização de arquivos
<input type="checkbox"/> Capacidade de liderança	<input type="checkbox"/> Visão empreendedora
<input type="checkbox"/> Criatividade e Inovação	<input type="checkbox"/> Entendimento do processo de planejamento estratégico

Fonte: Resultados da pesquisa (2013).

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Para os respondentes desse questionário, pedia-se apenas que apontassem as 10 alternativas que consideravam mais importantes no momento da contratação e também para a atuação do profissional de secretariado. Cabe apontar que em nenhum momento os pesquisadores forneceram explicações aos respondentes sobre o que eram as competências técnicas e duráveis ou sobre a importância ou valorização delas no atual mercado de trabalho, uma vez que esse comentário poderia interferir nas respostas dos questionados.

Entre essas 28 competências, as consideradas duráveis são: Atitude ética; Pontualidade; Comprometimento; Inteligência emocional; Trabalho em equipe; Responsabilidade; Capacidade de liderança; Criatividade e Inovação; Postura profissional; Pro atividade; Iniciativa e Determinação; Habilidade de relacionamento interpessoal; Capacidade de administrar conflitos; Visão empreendedora. Por outro lado, as consideradas técnicas são: Domínio de outra(s) língua (s); Gerenciamento de e-mails; Redação de correspondências oficiais e comerciais; Capacidade de desenvolvimento de funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle; Organização de reuniões; Organização de agendas; Organização de viagens; Organização de eventos; Atendimento ao público; Conhecimentos financeiros; Conhecimentos básicos em técnicas estatísticas; Planejamento e negociação de serviços de consultoria; Organização de arquivos; Entendimento do processo de planejamento estratégico.

Para apresentar os resultados das competências mais valorizadas, tanto pelos acadêmicos quanto pelos empregadores, observaram-se quais competências receberam o maior número de apontamentos. Além disso, uniram-se as competências que receberam o mesmo número de apontamentos em ordem decrescente.

As primeiras respostas analisadas foram as fornecidas pelos acadêmicos do quarto ano (06 respondentes). As competências mais valorizadas por eles são apresentadas no Quadro 3.

Quadro 03 – Competências mais valorizadas na visão dos acadêmicos

Competências	Quantidade apontamentos para cada competência	Total de apontamentos
Trabalho em equipe; Pro atividade; Capacidade de desenvolvimento de funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle.	05	15
Atitude ética; Iniciativa e Determinação.	04	08
Domínio de outra(s) língua (s); Pontualidade; Gerenciamento de e-mails; Redação de correspondências oficiais e comerciais; Comprometimento; Postura profissional; Atendimento ao público; Habilidade de relacionamento interpessoal.	03	21
Inteligência emocional; Organização de reuniões; Organização de agendas; Responsabilidade; Criatividade e Inovação;	02	10
Capacidade de liderança; Organização de viagens; Organização de eventos; Conhecimentos financeiros; Capacidade de administrar conflitos; Entendimento do processo de planejamento estratégico.	01	06
Conhecimentos básicos em técnicas estatísticas; Organização de arquivos; Planejamento e negociação de serviços de consultoria; Visão empreendedora.	00	00
	TOTAL	60

Fonte: Resultados da pesquisa (2013).

Do total de 60 apontamentos (dez para cada discente respondente), observa-se que as mais valorizadas por eles são: Trabalho em equipe; Pro atividade; Capacidade de desenvolvimento de funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Posteriormente, tem-se: Atitude ética; Iniciativa e Determinação. Sendo assim, se for analisar em termos de competências técnicas *versus* competências duráveis, entre essas cinco primeiras colocadas estão quatro consideradas competências comportamentais e apenas uma técnica.

Se ainda considerar as competências que obtiveram 04 apontamentos cada (Atitude ética; Iniciativa e Determinação) percebe-se que, ainda assim, as características duráveis se sobrepõem às técnicas.

Para as competências que não tiveram apontamentos, não significa que não são importantes, mas que, como só podiam marcar 10 opções, algumas tinham que ficara sem ser assinalar.

Na visão dos empregadores (06 respondentes) as competências mais importantes para a contratação e atuação do secretário executivo são apresentadas no Quadro 4.

Quadro 04 – Competências mais valorizadas na visão dos empregadores

Competências	Quantidade apontamentos para cada competência	Total de apontamentos
Atitude ética; Comprometimento.	05	10
Pontualidade; Redação de correspondência oficiais e comerciais; Trabalho em equipe; Capacidade de desenvolvimento de funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle; Postura profissional; Habilidade de relacionamento interpessoal.	04	24
Responsabilidade; Pro atividade; Atendimento ao público; Iniciativa e Determinação.	03	12
Gerenciamento de e-mails; Inteligência emocional; Criatividade e Inovação; Organização de arquivos.	02	08
Organização de agendas; Organização de eventos; Conhecimentos financeiros; Capacidade de administrar conflitos; Entendimento do processo de planejamento estratégico.	05	05
Domínio de outra(s) língua (s); Organização de reuniões; Capacidade de liderança; Organização de viagens; Conhecimentos básicos em técnicas estatísticas; Planejamento e negociação de serviços de consultoria; Visão empreendedora.	00	00
	TOTAL	59

Fonte: Resultados da pesquisa (2013).

Referente à opinião dos empregadores, um dos questionários respondidos continha apenas 09 competências assinaladas, por isso o total de 59 e não de 60. Se observar as competências que obtiveram 05 e 04 apontamentos cada, tem-se: Atitude ética; Comprometimento; Pontualidade; Redação de correspondência oficiais e comerciais; Trabalho em equipe; Capacidade de desenvolvimento de funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle; Postura profissional; Habilidade de relacionamento interpessoal. Ou seja, um total de 06. Sendo assim, pode-se visualizar que as primeiras colocadas, também se referem a competências consideradas duráveis.

Retomando a pressuposição apresentada no início deste estudo, qual seja que o curso de graduação em Secretariado Executivo da Unioeste auxilia para o desenvolvimento de competências duráveis, e que tanto na visão de acadêmicos como de empregadores, essas assumem papel primordial para a contratação e atuação do profissional, observa-se que o pressuposto foi confirmado pelos resultados da pesquisa. No entanto, deixa-se a ressalva de que, devido ao baixo número de acadêmicos e empregadores respondentes, não se pode generalizar que as competências duráveis sempre se sobrepõem às técnicas. Mas, no que se refere ao curso de Secretariado Executivo da Unioeste, confirma-se que as disciplinas

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

oferecidas por ele, estimulam o desenvolvimento de competências profissionais e cotidianas, denominadas competências duráveis.

5. Considerações finais

O objetivo deste artigo foi analisar se o curso de graduação em Secretariado Executivo propicia melhorias para a empregabilidade de seus formandos, especificamente, no que se refere ao desenvolvimento de competências duráveis. Além disso, teve-se o intuito de investigar a visão de alguns acadêmicos e empregadores sobre as competências determinantes para a contratação e atuação do secretário executivo.

Para tanto, utilizou-se como estudo de caso o curso de graduação em Secretariado Executivo da Unioeste. Com base em consulta nos planos de ensino das disciplinas ofertadas em 2013 e por meio de entrevistas aplicadas aos docentes do curso, concluiu-se que o mesmo auxilia, com veemência, no desenvolvimento das chamadas competências duráveis, proporcionando assim, significativas melhorias na empregabilidade dos profissionais ali formados. Entre as disciplinas que mais se destacam estão: Técnicas de Secretariado Executivo I, Gestão Secretarial Executiva, Empreendedorismo, Administração I e II, Estágio Supervisionado I e II e Assessoria e Consultoria Empresarial. Já no que se refere às principais competências duráveis estimuladas por essas disciplinas, podem-se citar: responsabilidade, postura profissional, ética, trabalho em equipe, comprometimento, liderança, pro atividade e criatividade.

Em se tratando da visão de acadêmicos e empregadores sobre quais são as competências mais importantes para a contratação e atuação do profissional de secretariado, concluiu-se que ambos acreditam que as competências duráveis são as primordiais. Ou seja, as opiniões de acadêmicos e empregadores estão alinhadas sobre a importância e valorização das competências duráveis em comparação às técnicas.

Nesse sentido, cabe ressaltar a principal limitação desta pesquisa, a saber: a baixa quantidade de respondentes, tanto acadêmicos quanto empregadores, o que limita a possibilidade de ampliar a afirmação acima colocada para um maior número de profissionais e de empregadores de secretários executivos. Contudo, acredita-se e deixa-se como sugestão de pesquisas futuras, até mesmo para esta equipe de pesquisadores, que o estudo seja expandido para egressos de cursos de Secretariado Executivo e para outros diversos empregadores a fim de complementar este trabalho.

Referências

CAMARGOS, S. C. M. Z.; SOUZA, T. B. Recrutamento e seleção por competências. O binômio qualidade-comportamento como forma de melhoria do processo seletivo. **Anuário da produção científica dos cursos de pós-graduação**. v. 4, n. 4, 2009.

CARRIERI, A. P.; SARSUR, A. M. Percurso semântico do tema empregabilidade: a (re)construção de parte da história de uma empresa de telefonia. **Rev. Adm. Contemp.**, Curitiba, v. 8, n. 1, Mar. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552004000100007&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 15 de junho 2013.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

CHIAVENATO, I. **Carreira e competência**. São Paulo: Editora Saraiva, 2002.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

DURANTE, D. G.; DOS SANTOS, M. E. M. Postura autônoma do secretário: um fator de reconhecimento profissional. In: I ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO, Toledo - PR. **Anais...** Toledo-PR: Universidade Estadual do Oeste do Paraná –Unioeste, 2010.

DOS SANTOS, M. E.; MORETTO, C. F. O mercado de trabalho do secretário executivo no contexto da dinâmica produtiva e do emprego recentes no Brasil. **Secretariado Executivo em Revist@**. Passo Fundo, Nº 7, p. 21-35, 2011.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar: como fazer uma pesquisa qualitativa em Ciências Sociais**. Rio de Janeiro: Record, 2003.

MELLATI, G.A.; NUNES, C.C.; DA SILVA, N.F. As competências exigidas do profissional de Secretariado. **FAZU em Revista**, Uberaba, n. 5, p.161-168, 2008.

MARTINS, C. B.; GENGHINI, A. L.; TODOROV, M. do C. A. A resiliência na atuação profissional em secretariado. **Secretariado Executivo em Revist@**. Passo Fundo, n 7, p. 09-21, 2011.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso**. São Paulo: Atlas, 2006.

SECRETARIADO EXECUTIVO. Estrutura curricular e disciplinas. 2013. Disponível em: <<http://www.secretariadounioeste.com/gradua%C3%A7%C3%A3o/disciplinas/>> Acesso em: 15 de junho 2013.

SOUZA, J. **Gestão Empresarial: administrando empresas vencedoras**. São Paulo: Editora Saraiva, 2006.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A IMPORTÂNCIA DA FORMALIZAÇÃO DAS COOPERAÇÕES ENTRE O CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO E AS EMPRESAS DE TOLEDO/PR

Josmary Karoline Demko Alves (Unioeste)

josmarykaroline@yahoo.com.br

Fabiana Regina Veloso Bíscoli (Unioeste)

fbiscoli@yahoo.com.br

Resumo: O presente trabalho tem por objetivo descrever a importância da formalização dos projetos de cooperação entre o Curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Oeste do Paraná - Unioeste e as empresas de Toledo/PR visando melhorar a gestão das parcerias Universidade-Empresa. O curso frequentemente conta com a cooperação de empresas para a realização de eventos, cursos, projetos de pesquisa e extensão, além dos campos de estágio. Como será posteriormente apresentado, ao longo dos anos foram muitas as atividades desenvolvidas com as empresas, entretanto, nunca houve a formalização e gestão dessas cooperações, ação necessária para a melhoria da qualidade dos resultados das parcerias. Vários autores defendem que o crescimento de acordos cooperativos entre instituições de ensino e entidades empresariais é uma tendência colocada pela sociedade e o estudo desses arranjos, sua estrutura e gestão, podem contribuir para o desenvolvimento de modelos inovadores, dando suporte ao crescimento econômico e tecnológico. A metodologia deste trabalho se caracteriza como um estudo de caso, pois visa apresentar a situação do curso de Secretariado Executivo de Toledo para expor a importância da gestão das cooperações. Além disso, desenvolveu-se na fase inicial a análise bibliográfica para estabelecer uma abordagem teórica sobre cooperações entre instituições. Posteriormente, efetuou-se um levantamento, a partir da análise documental no curso de Secretariado Executivo, das parcerias já realizadas para contextualizá-las na caracterização determinada e sugerida pelos autores (apoio financeiro a eventos, apoio intelectual, com palestras e minicursos, campo de estágio e visitas técnicas). Os dados foram avaliados de forma qualitativa, pois com o entendimento das cooperações em profundidade, podem-se sustentar os acordos firmados oficialmente pelo curso e os parceiros e apresentar, comprovadamente, a importância desta formalização com os benefícios e vantagens.

Palavras-chave: Cooperação. Gestão. Parceria.

Abstract: The present study aims to describe the importance of formalizing cooperation projects between the course of Executive Secretariat of the State University of West Paraná and companies of Toledo/PR to improve the management of university-industry partnerships. The course often relies on the cooperation of companies to hold events, courses, research and extension projects, besides the internships. Over the years there have been many activities with companies, however, never was the formalization and management of cooperation, action needed to improve the quality of the results of partnerships. Several authors argue that the growth of cooperative agreements between educational institutions and business entities is a tendency placed by society and the study of these arrangements, structure and management, can contribute to the development of innovative models, supporting economic and technological growth. The purpose of this paper can be characterized as a case study because it aims to present

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

the current situation of the course of Executive Secretariat of Toledo to expose the importance of managing cooperation. In addition, was developed a bibliographical analysis to establish a theoretical about cooperation between institutions. Afterwards, a survey was conducted from the documentary analysis in the course of Executive Secretariat of partnerships already undertaken to contextualize them in the determined characterization suggested by the authors (financial support for events, intellectual support, lectures and short courses, field training and technical visits). The data were evaluated qualitatively, because with in depth understanding of cooperation might hold the agreements signed by the course and partners and, arguably, the importance of formalization with the benefits and advantages.

Keywords: Cooperation. Management. Partnership.

1 INTRODUÇÃO

Com a expansão da indústria, o processo de cooperação entre empresa e universidade se iniciou ao longo da década de 1970 no Brasil, visto que as indústrias buscavam por desenvolvimento e inovação, mas não tinham o recurso de pessoal necessário, enquanto isso as universidades se consolidavam na sociedade, mas sem grandes investimentos (NUNES et. al, 2011). A partir desta data as parcerias se tornaram uma tendência, especialmente, na atualidade posto que a quantidade de interações entre cursos de ensino superior e empresas relacionadas vem aumentando e trazendo modelos de sucesso (NUNES et. al, 2011). As pesquisas publicadas sobre cooperação envolvendo universidades deixam evidente que a maior forma de parceria ocorre por meio da pesquisa de inovação e desenvolvimento, que envolve universidades equipadas tecnologicamente e empresas do ramo de tecnologia (MARCOVITCH, 1999).

Nesta perspectiva, pode-se sugerir que outras parcerias também precisam ser abordadas. O curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Oeste do Paraná – Unioeste, *Campus* de Toledo, no decorrer da sua história, frequentemente desenvolve projetos de pesquisa e extensão, cursos, eventos, além dos campos de estágios, nestas atividades o curso está em constante contato com as empresas de Toledo e região. Ao longo dos anos foram muitas as atividades e parcerias com as empresas, como apoio aos eventos organizados pelo curso nos últimos cinco anos, apoio a projetos de pesquisa e extensão, disponibilização de palestrante e disponibilização para visitas técnicas, entretanto, nunca houve a formalização e gestão dessas cooperações, ação necessária para a melhoria da qualidade dos resultados dessas parcerias.

Percebe-se que ocasionalmente as parcerias são firmadas somente quando há necessidade do curso de Secretariado Executivo, sendo de forma informal e em curto prazo, ou seja, apresenta-se a atividade a ser desenvolvida e quais os recursos necessários, a partir de então o curso busca por empresas capazes e disponíveis para contribuir conforme as possibilidades. Deste modo, as cooperações são realizadas, normalmente, na troca de recurso financeiro pela divulgação da marca, e as relações primárias estabelecidas se dão devido ao contato e familiaridade pessoal de acadêmicos e docentes com as organizações ou ainda são escolhidas de forma aleatória.

Dessa forma, a proposta deste trabalho foi analisar as cooperações existentes entre o curso de Secretariado Executivo e as empresas de Toledo, a partir de um levantamento documental no curso, a fim de contextualizá-las na caracterização determinada e assim poder verificar qual a importância dessa ação. Selecionaram-se as empresas de acordo com a categoria de atividade: apoio a eventos, projetos de pesquisa e extensão e visitas técnicas.

Este trabalho se configura da seguinte maneira: primeiramente será apresentado o referencial teórico que fornecerá aporte necessário para compreensão das cooperações universidade-empresa, a importância desta cooperação para a disseminação do conhecimento e

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

a gestão de projetos cooperativos. Depois nos procedimentos metodológicos estarão os propósitos da pesquisa e métodos de coleta de dados utilizada para então, apresentar os resultados e discussão do projeto de formalização das parcerias e a importância percebida para o curso de Secretariado Executivo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O mundo dos negócios é enfático em destacar que a capacidade de colaboração e da estruturação em parcerias são condições fundamentais para o êxito das organizações e instituições. (BALESTRIN *et. al.*, 2010). Assim, o presente referencial teórico tem por objetivo apresentar, primeiramente, as definições das cooperações universidade-empresa e quais são os seus aspectos motivacionais, facilitadores e dificultadores; além dos estudos acerca da sua importância para a disseminação do conhecimento. Por fim, será abordada a gestão das cooperações destacando-se os desafios gerenciais e as etapas de projetos cooperativos.

2.1 Cooperações Universidade-Empresa

No Brasil, as primeiras Instituições de Ensino Superior foram legalmente criadas por volta da década de 1930 junto com a criação do Ministério de Educação e Saúde (MARCOVITCH, 1999). Em suas premissas, a Universidade pressupõe a construção e concretização do conhecimento, integrando teoria e prática através de ações transformadoras (NUNES *et. al.*, 2011). Identifica-se então a importância das universidades para com a sociedade em geral.

No entanto, acompanhando a demanda do contexto atual, as universidades precisam extrapolar seu papel clássico, acima mencionado, e se tornar mais visíveis e participativas na sociedade, do mesmo modo as empresas busca se inserir nesta perspectiva juntamente com as instituições de ensino. Dessa forma, surge a cooperação universidade-empresa. Com a expansão da indústria, o processo de cooperação entre empresa e universidade se iniciou ao longo da década de 1970 no Brasil (NUNES *et. al.*, 2011). A partir desta data as parcerias se tornaram uma tendência na atualidade visto que a quantidade de interações entre cursos de ensino superior e empresas relacionadas vem aumentando e trazendo modelos de sucesso.

Assim, Costa *et. al.* (2010) reforçam que o crescimento de acordos cooperativos entre instituições de ensino e entidades empresariais são uma propensão colocada pela sociedade e complementam que o estudo desses arranjos, sua estrutura e gestão, podem contribuir para o desenvolvimento de modelos inovadores, dando suporte ao crescimento econômico e tecnológico.

As parcerias universidade-empresa já estão consolidadas em diversos países, por exemplo, na Europa, a interação tem sido incentivada como estratégia de globalização da economia, nos Estados Unidos, existe uma lei federal que garante às universidades maior participação nos lucros provenientes de resultados de pesquisas financiadas com verbas federais (VOGT; CIACCO, 1995). No entanto, essas cooperações abrangem, em sua maioria, pesquisas voltadas à tecnologia.

De acordo com Marcovitch (1999) para os 88 programas de desenvolvimento tecnológico industrial e agropecuário, as universidades públicas estão presentes em 85% das 284 participações registradas, comprovando além do maior ramo de atuação das parcerias, a significância das cooperações entre empresas e universidades. Torna-se evidente, então, que a maior forma de relação envolve a pesquisa de inovação e desenvolvimento, que envolve universidades equipadas tecnologicamente e empresas do ramo de tecnologia..

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Mas além desta abordagem, Plonski (1999) identifica outras formas de cooperação, sendo elas: patrocínio de empresas, na qual as empresas contribuem com um valor financeiro, doação de material ou com outra ação, obtendo, em troca, sua marca divulgada; cursos de extensão, este engloba a ligação da universidade-empresa-sociedade, pois a empresa investe na universidade para esta fornecer conhecimento à sociedade, sendo então uma cooperação dupla; apoio e participação de empresas em eventos acadêmicos, feito, normalmente, através de contribuições financeiras ou indicação de palestrantes e participantes das empresas; ensaios e análises; consultorias técnicas e gerenciais, na qual a universidade presta determinados serviços às empresas, de acordo com as demandas apresentadas; pesquisa contratada, a empresa solicita pesquisa específica e os acadêmicos vão até a instituição aprimorar; desenvolvimento tecnológico em conjunto, abordando pesquisa no ramo da tecnologia, entre outros.

Ainda sobre a natureza e configuração das parcerias que as empresas estabelecem com as universidades, Costa *et. al.* (2010) apresentam os seguintes mecanismos de cooperação: consórcios, no qual a empresa participa ativamente com outras empresas e são utilizados como fontes de inovação e informação, sendo que as empresas pagam uma taxa anual à instituição; cooperação com universidades e companhias de outros segmentos no mercado, tem o objetivo de alcançar resultados mais rápidos, são planejados de forma colaborativa, e os recursos provêm de todas as entidades envolvidas; projetos pontuais, este caso ocorre quando falta conhecimento em uma área de interesse específica e há necessidade de resultados imediatos, os investimentos são expressivos e por parte da empresa; por fim, programas de pesquisa, são parcerias de longo prazo que geram conhecimentos que sustentam as competências das empresas, são fontes de conhecimento e informação.

Entretanto, posto os envolvimento da universidade com as empresas, Nunes *et. al.* (2010) destacam a relação com a sociedade, na qual as instituições de ensino assumem a responsabilidade social de contribuir, por meio do conhecimento de tecnologias e da criatividade na prestação de serviços educacionais, para a resolução dos problemas e carências demandadas pela sociedade. Além da função principal da universidade que é o ensino, a universidade e, por consequência os cursos de ensino superior, tem a possibilidade de também retribuir às demandas da sociedade incentivando aos estudantes para uma atuação cidadã concretizadas por meio de projetos de extensão.

Tratando sobre as cooperações interorganizacionais, Balestrin *et. al.* (2010) realizaram um trabalho sobre o campo de estudo das cooperações, dessa forma, apresentaram que a aplicação das cooperações podem se basear em seis campos/teorias, sendo eles: teoria da economia industrial, utilizada para permitir que se entenda como os diferentes ganhos econômicos de produção explicam a eficiência da cooperação; teoria da dependência de recursos, auxílio em entender o processo por meio do qual as organizações reduzem suas dependências ambientais, utilizando várias estratégias para aumentar seu próprio poder, afirmam que as cooperações ocorrem a fim de compartilhar ou acessar recursos escassos; teoria das redes sociais, utilizada para estudar como os laços sociais entre os atores de determinada rede poderão afetar o desempenho da empresa; teoria crítica, empregada para entender o poder e dominação de como as relações são estabelecidas; teoria institucional, que trata da dependência como do conceito central na configuração de cooperações; teoria da estratégia aborda como a cooperação e as relações podem gerar impacto na competitividade das empresas.

Assim, compreende-se que embora as abordagens conceituais sejam extremamente relevantes para orientar os estudos científicos sobre o tema, os mesmos não serão tratados de forma prioritária neste trabalho. Apontaram-se aqui estes aspectos para evidenciar que há várias frentes de estudos tentando retratar as práticas de cooperação universidade-empresa. Isso mostra a relevância da cooperação na atualidade.

2.1.1 Aspectos Motivadores

Dentro deste contexto, apresenta-se por quais motivos e dentro de quais condições as organizações estabelecem suas ligações com outros. Quanto aos aspectos motivadores, Castro, Bulgacov e Hoffmann (2011, p.28) identificaram que os relacionamentos são, primeiramente, “motivados pela busca de eficiência e podem ser vistos como forma de negociação, na qual cada organização procura maximizar sua vantagem”. Ou ainda, as relações podem ser estabelecidas levando em conta o valor instrumental, ou seja, “considera-se o grau com que dada ligação poderá contribuir para o alcance dos objetivos organizacionais”, preocupando-se com a obtenção de recursos de maneira racional. No entanto, antes de procurar a cooperação para maximizar sua eficiência, a empresa e universidade devem ter seus objetivos e metas bem estabelecidos.

Para Oliver (1990 *apud* CASTRO; BULGACOV; HOFFMANN, 2011) um dos motivadores são os relacionamentos que serão aprimorados e instalados ou ainda a escassez de recursos, mas ressalta que essa escassez pode tanto induzir à cooperação como à competição. Pois identificada a falta de determinados artifícios, as empresas entendem que aquele que os possuir terá grande vantagem competitiva, assim em vez de buscarem a interação para alcançar o recurso faltante, as organizações competem duramente.

Em seu estudo, Castro, Bulgacov e Hoffmann (2011) apresentaram que o poder é um fator motivacional, isto é, as instituições tentam exercer poder, influência ou controle sobre as outras que possuem o recurso requerido, contrastando com o pressuposto mencionado de que a escassez de recursos motiva as organizações a cooperarem entre si.

Retoma-se que Costa *et. al.* (2010) destacam que do ponto de vista da empresa, as cooperações são motivadas por assegurarem a eficiência de pesquisas, garantindo o acesso a tipos diferentes de conhecimentos científicos e tecnológicos, refletindo também as diferenças na demanda de conhecimento em estágios diferentes da evolução e desenvolvimento da empresa.

Ainda sobre os aspectos motivadores, Mota (1999) afirma que a interação entre duas instituições requer um esforço de cada parte, tanto para ser iniciada, como para ser mantida; assim sendo, ela só é estável se as vantagens percebidas superarem, significativamente, este esforço. Estas vantagens têm que estar ligadas aos seus objetivos básicos, ou seja, deve haver, numa universidade, uma percepção de que a interação contribui para a sua missão de formar recursos humanos e a empresa tem que ver nela uma contribuição direta ou indireta para sua lucratividade e aumento de qualidade. O entendimento por completo dos benefícios e funcionamento da cooperação se tornam um grande motivador.

Além do exposto, Wegner e Dahmer (2004) afirmam que embora a participação nos relacionamentos sempre tenha por objetivo o benefício econômico final, é necessário destacar que a coesão do grupo, capacidade de análise estratégica, capacidade de planejamento também são fatores motivacionais, ou seja, variáveis como eficiência, competência, produtividade, entre outros.

Ainda, sabe-se a relevância em destacar os fatores motivadores para que os projetos de cooperações tenham início ou que sejam planejados de forma a destacá-los aos parceiros. Assim, o processo de escolha dos parceiros pode ser facilitado, além de melhor compreensão da interação a ser realizada.

2.1.2 Aspectos Facilitadores

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Para realizar processos de cooperação, alguns autores identificaram os facilitadores e dificultadores dos relacionamentos interorganizacionais. Primeiramente, Castro, Bulgacov e Hoffman (2011) colocam que a criação da confiança entre os parceiros é um fator considerado como pré-requisito podendo agir como facilitador ou dificultador em uma relação. Devido às características básicas da confiança, como honestidade, disposição e eficácia, a mesma se apresenta como algo a ser construído ao longo do tempo. Verschoore e Balestrin (2008) corroboram afirmando que com um grau elevado de confiança, as instituições envolvidas proporcionam defesas contra ações antiéticas ou oportunismo. Além disso, o conhecimento das partes pode proporcionar, também, melhor adequação dos projetos de cooperação, posto que os envolvidos já sabem dos recursos e interesses mútuos.

Castro, Bulgacov e Hoffmann (2011, p. 29) afirmam que “juntamente com a confiança, o comprometimento é citado como um dos mais importantes fatores para a formação e manutenção do relacionamento interorganizacional”, agindo como um facilitador para as cooperações. A partir do momento que é celebrada determinada parceria, os cooperados devem cumprir todo o proposto no início da relação, para isso é salientada a importância do comprometimento.

Em outro aspecto, Verschoore e Balestrin (2008) demonstram que com as circunstâncias competitivas correntes, os negócios demandam níveis elevados de qualidade, custos baixos, inovação, adaptabilidade e rápida resposta que as empresas estruturadas de forma tradicional não conseguem acompanhar. Nesse contexto, a readequação e modernização das empresas às demandas, facilitam a inserção das cooperações, posto que toda empresa e/ou universidade quer se manter no mercado com alto grau de competitividade.

Outro aspecto é identificado por Stal (1999, p. 71), uma vantagem que facilita a interação, é a viabilidade financeira para as universidades. Para a autora “a ameaça de redução das verbas públicas para a pesquisa está sempre presente, levando-as a procurarem novas fontes de recursos”. Dessa forma, as empresas apresentam seus recursos econômicos disponíveis, visto a necessidade das universidades e escassez, já que as cooperações podem envolver recursos de até dezenas de milhões de reais, como no caso de pesquisas e testes clínicos. Além disso, algumas organizações desejam fazer parte do meio acadêmico, no entanto não podem ou não têm interesse em contribuir com aspectos teóricos e práticos, assim a forma para contribuição se dá mediante auxílio financeiro.

2.1.3 Aspectos Dificultadores

Para Castro, Bulgacov e Hoffmann (2011), além dos aspectos facilidades, é importante considerar os aspectos dificultadores, pois estes fatores podem inibir a formação e manutenção das relações, o que pode prejudicar o próprio relacionamento entre as instituições e, consequentemente os resultados das cooperações.

Assim sendo, Plonski (1999) afirma em seu estudo que as universidades e empresas, muitas vezes, diferem no foco de interesses e, como acrescentam Fujino *et. al.* (1999, p. 47) “um dos conflitos da cooperação universidade-empresa refere-se à diferença de objetivos entre a pesquisa acadêmica e a pesquisa de interesse para a empresa”. Pois, a pesquisa acadêmica caracteriza-se pela liberdade de investigação e pela obrigação de estimular o livre fluxo das informações, já a pesquisa empresarial, busca a obtenção de lucro, a garantia da qualidade dos produtos e é caracterizada pela manutenção do sigilo de informações. Dessa forma, os interessados devem esclarecer quais são as intenções ao se iniciar uma relação, destacando os objetivos distintos, mas que são complementares e ainda, devem acompanhar o cumprimento

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

dos objetivos ao longo da cooperação, pois o desvio de interesses pode acontecer no desenvolvimento da relação.

Outro autor, Grynspan (1999, p. 23) também coloca que ao se falar sobre cooperação “nem tudo são flores, pois os dois setores têm dinâmica e objetivos distintos e muitos desacordos existem e continuarão a existir”, e complementa que as contradições não ocorrem apenas no Brasil, são uma realidade comum em todos os países. Aprofundando, Labidi (2010) adiciona que o processo de interação se torna complexo pelas diferenças entre as entidades, preconceitos e desconfianças, agindo assim como fatores de distanciamento entre os envolvidos.

Além disso, a vinculação saudável está cercada por outros obstáculos, Plonski (1999) destaca a percepção de que a universidade e as empresas estão em processo de convergência. Para explicitar sobre como isto ocorre, são usadas duas terminologias, a primeira trata das universidades empreendedoras, que de acordo com Plonski (1999, p. 9) são “universidades que enfatizam um papel ativo no mercado do conhecimento”, ou seja, instituições de ensino que exploram parques tecnológicos e adquirem posições de capital, caracterizando o capitalismo acadêmico, se tornando, de certa forma, empresas. O outro termo são as universidades corporativas, que tem em seu objetivo a formação e desenvolvimento de talentos humanos na gestão dos negócios, promovendo a gestão do conhecimento organizacional, isto é, empresas e organizações que se preocupam com os funcionários buscando formas de trazer conhecimento e enriquecer com isso. Dessa forma, Plonski (1999) conclui que este aspecto pode ser citado como dificultador, pois as universidades estão atuando como empresas e as empresas atuando como universidades.

Outro aspecto que pode ser considerado como fator dificultador para as cooperações, é a falta de confiança. Conforme o estudo de Castro, Bulgacov e Hoffmann (2011) que apresentam a confiança como fator facilitador, estes destacam também seu lado complexo. De acordo com os autores, tendo a falta de confiança, o participante que não se compromete com a relação tende a agir de maneira oportunista, deixando que o parceiro se responsabilize por todo o esforço e investimento para desenvolvimento da relação, controlando o relacionamento de maneira negativa. Verschoore e Balestrin (2008, p. 1052) fortalecem que “a maior barreira ao crescimento das cooperações é o receio de perder o benefício das relações sociais e a confiança entre os participantes”. Neste momento, reforça-se a importância no acompanhamento do desenvolvimento da cooperação.

Analisando as relações entre os envolvidos, Candido e Abreu (2004) alegam que um dos principais fatores críticos para o sucesso das cooperações diz respeito à familiarização dos participantes com os conceitos e vantagens dessa forma de atuação, pois o relacionamento com outra instituição poderá se formar com base de conhecimento e confiança. Assim, entende-se que a escolha de um parceiro com o qual nunca se teve relação anterior, pode se tornar mais complexa, pois todo o processo de ambientação e conhecimento das características de atuação das partes precisam ser efetuados com tranquilidade e de forma eficaz para que não aconteçam problemas futuros.

Apesar dessas adversidades, a necessidade das cooperações entre instituições está presente com aumento gradativo, ainda que sejam poucos os trabalhos que se propõem a estudar as consequências reais dos relacionamentos interorganizacionais (CASTRO; BULGACOV; HOFFMANN, 2011). Isso ocorre, na visão desses autores, pela dificuldade em mensurar tais resultados amparados em literatura confiável, pois estudos com conceitos e etapas para a cooperação já existem, no entanto, devido a dificuldade de acompanhar o desenvolvimento das interações, poucas são as publicações sobre os resultados obtidos.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Pereira (2005) ressalta que os resultados das cooperações dependem dos resultados das organizações que constituem a relação e acrescenta que o ganho econômico advindo das interações oferece base para qualquer estratégia cooperativa. Dessa forma, os resultados dos relacionamentos se apresentam de extrema importância, posto que através destes seja permitido o aperfeiçoamento da gestão e dos processos.

2.2 Importância das cooperações Universidade-Empresa na disseminação de conhecimento

Em se tratando da importância das cooperações para os envolvidos, se faz necessário retomar o conceito de cooperação juntamente com o seu objetivo. Assim, Costa *et. al.* (2010) compreendem que cooperação empresa-universidade pode ser definida como um conjunto de interações que objetivam a produção de conhecimento e que envolvem relações diretas e indiretas entre empresas, grupos de empresas e universidades/institutos de pesquisa.

Nesta perspectiva, Nunes *et. al.* (2011, p. 3) complementam que “a cooperação aparece neste início de século como um instrumento para alavancar o desenvolvimento tecnológico e a difusão de inovações, sobretudo para as pequenas e médias empresas”. Assim, tem-se que além das vantagens apontadas para as organizações, a cooperação pode se tornar útil para o desenvolvimento da sociedade em geral, com a disseminação do conhecimento.

O deslocamento do paradigma de sociedade industrial para sociedade do conhecimento coloca no centro da discussão o conhecimento e sua gestão como fatores relacionados à capacidade competitiva de empresas e países. (FUJINO *et. al.*, 1999). A busca pelo domínio das informações e capacidade de fazer seu melhor uso se tornaram essenciais para as organizações. Assim, o aspecto que é trabalhado por vários autores e caracteriza as relações U-E (Universidade-Empresa), é a disseminação do conhecimento.

O conhecimento passou a ser um insumo importante no processo inovativo e a sua criação interna por parte das firmas vem se tornando a principal fonte de competitividade. Neste contexto, o papel das universidades vem adquirindo maior relevância, uma vez que ainda se apresentam como locus principal da geração de novos conhecimentos. (RAPINI; RIGHI, 2005 *apud* NUNES *et. al.*, 2011).

Entende-se a partir de então o aparecimento da necessidade da relação universidade empresa, pois de acordo com o que já foi citado sobre as premissas da universidade e sua geração de conhecimento, cabe às empresas utilizar este conhecimento para o desenvolvimento de produtos e melhoria de processos. Além disso, Salomon e Silva (2007, p.12) identificam que visto a disseminação do conhecimento, este pode ser feito por duas linhas, a primeira é visualizada com o conhecimento empírico, ou seja, “relacionado ao conhecimento prático, implícito, adquirido através da experiência”; já a outra linha segue o conhecimento científico, aquele que “refere-se ao conhecimento teórico, analítico e dependente de pesquisa científica”.

Aplicando à realidade das universidades, o conhecimento empírico é aquele executado na realização dos estágios supervisionados, no qual os acadêmicos buscam adequar à prática todo o conteúdo visto em sala de aula, ou ainda, relacionado com atividades práticas demandadas de determinados cursos de graduação que as exige, por exemplo, secretariado executivo e a prática de eventos, engenharia eletrônica e a construção de determinados circuitos ou aulas laboratoriais para cursos da área da saúde e exatas. Já o conhecimento científico é abordado quando professores e acadêmicos desenvolvem pesquisas científicas para as empresas, o que demanda maior conhecimento teórico e a capacidade de informar o “por que” das coisas (SALOMON; SILVA, 2007).

2.3 Gestão de Projetos Cooperativos

Com a multiplicação de relações de cooperações entre universidades e empresas, alguns autores buscam facilitar este processo e assim, entre as melhorias propostas por estudiosos e analisando o propósito deste trabalho, destaca-se que para alcançar sucesso nas relações interorganizacionais é necessário o aprimoramento da gestão das cooperações. Isto é, uma investigação do processo como um todo desde o primeiro contato até a avaliação final, para entender todo desenvolvimento e etapas realizadas, pois a visão geral proporciona entendimento para aperfeiçoar as interações.

Neste contexto, Costa *et. al.* (2010) consideram que para identificar qual a melhor maneira de gerenciar a cooperação, é preciso: mapear a natureza das atividades desenvolvidas; analisar as práticas administrativas utilizadas na gestão dessas atividades; e caracterizar o modelo de gestão adotado na cooperação universidade-empresa. Quanto ao modelo de gestão que é necessário, este deve envolver pontos chave, são eles: a prospecção eficiente dos parceiros para assegurar o seu interesse efetivo ao longo da parceria; a ativa contribuição dos parceiros; o estabelecimento de uma gerência de projetos de qualidade; o ajuste dos objetivos das partes envolvidas; a comunicação efetiva ao longo da cooperação; e o monitoramento do progresso da parceria. Além disso, fatores como confiança, compromisso e continuidade também são de extrema importância.

Ainda tratando sobre os modelos de gestão da cooperação, Costa *et. al.* (2010) definiram que as práticas administrativas que integram o modelo de gestão estão distribuídas em três fases: Fase de pré-desenvolvimento da cooperação: definição do portfólio de projetos cooperativos, a seleção dos parceiros e planejamento da cooperação; Fase de desenvolvimento da cooperação: definição dos contratos cooperativos, estruturação dos recursos financeiros e físicos, estruturação das equipes de trabalho vinculadas às parcerias, execução dos projetos cooperativos e acompanhamento das atividades; Fase de pós-desenvolvimento da cooperação: avaliação das parcerias, transferência de conhecimento e garantia de propriedade intelectual.

Isso posto, Plonski (1999, p. 7) concorda que “um fator crítico para o êxito da cooperação é a gestão adequada da interface em seus vários níveis”. Para o autor, estas interfaces compreendem desde o alinhamento de percepções dos cooperantes a respeito de quais são os diferentes objetivos com a relação e os condicionantes que cada cultura impõe, até a administração cotidiana dos projetos e atividades envolvidos na transformação dos objetivos estipulados em resultados tangíveis. Ou seja, ambos utilizam da divisão do processo de cooperação e cumprimento de cada parte corretamente, visando um bom resultado final.

Além disso, Costa *et. al.* (2010, p. 108) acrescentam que a cooperação “sendo uma relação que envolve grupos distintos de pessoas, vindo de condições diversas e pesquisando coisas novas”, torna-se um desafio que exigirá novos instrumentos e estilos alternativos de trabalho, conforme já foi explicitado por vários autores no item dos aspectos dificultadores, sendo este identificado como o causador principal da resistência para execução dos processos. Assim, reforça-se a importância da análise de todos os aspectos envolvidos na cooperação para realçar o efeito positivo da relação.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O propósito geral deste trabalho, apontar a importância em formalizar projetos de cooperação entre o curso de Secretariado Executivo e organizações parceiras, utiliza-se de uma metodologia que pode ser caracterizado como um estudo de caso, dado que conforme Gil (2002)

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

uma das aplicações do estudo de caso é a formulação de teorias e projetos para atender a determinado problema, já previamente estudado. E Yin (2001, p.32) conceitua como sendo “uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”. O autor continua informando que este tipo de pesquisa tem como característica o estudo aprofundado e permite conhecer de uma maneira ampla e detalhada o assunto em questão.

Além disso, este estudo se caracterizou como um trabalho científico, dessa forma, pretendeu-se desenvolver análise bibliográfica para estabelecer uma abordagem teórica sobre relações interorganizacionais e cooperação entre empresas, a fim de identificar as práticas mais apropriadas e também caracterizar os tipos de parcerias que podem ser desenvolvidas pelo curso de Secretariado Executivo e as empresas de Toledo e região. A pesquisa bibliográfica é definida por Lakatos e Marconi (1999) como o método de coleta de dados reunindo a-bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, ou seja, publicações avulsas, jornais, revistas, livros, teses, e até meios de comunicações orais ou audiovisuais. É importante destacar que o tema de cooperações entre universidade e empresa se apresenta de forma recente, assim não foram encontrados livros publicados, tendo-se então como maior parte do referencial, trabalhos publicados em artigos de periódicos e eventos. Percebeu-se também a existência de um grupo de autores que trabalham com o tema, não sendo assim um assunto de grande abordagem. No entanto, foi identificado o fluxo crescente de publicações e pesquisas práticas.

Posteriormente, efetuou-se um levantamento, a partir da análise documental nos relatórios de eventos do curso de Secretariado Executivo, identificando quais parcerias já foram realizadas para contextualizá-las na caracterização determinada (apoio a evento, patrocínio a projetos, visitas técnicas, campo de estágio, entre outras). A análise documental, diferente da pesquisa bibliográfica, tem sua fonte de coleta de dados em qualquer documento, podendo ser escrito ou não; de fontes primárias ou secundárias; contemporâneos ou retrospectivos (LAKATOS; MARCONI, 1999). Nesta etapa, avaliou-se também o grau de conhecimento pessoal e experiências anteriores com as possíveis empresas parceiras.

O critério utilizado inicialmente para seleção de parceiros foi o estabelecimento de dois a três cooperados por categoria, ou seja, para cada natureza de atividade, sendo ela evento, projeto de extensão ou pesquisa, visita técnica, foram escolhidas de duas a três empresas para formalizar a cooperação. E, após a definição, o projeto de cooperações e seus envolvidos foram apresentados para aprovação do Colegiado do Curso de Secretariado Executivo, pois após a elaboração formal das parcerias, os docentes do curso terão que dar continuidade às cooperações. Finalmente, após indicações do colegiado do curso e aprovação das empresas parceiras, os projetos foram elaborados e assinados pelas partes e assim pode-se comprovar a importância deste projeto.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A nova sociedade está demarcada como era do conhecimento e da informação, isto tem incentivado o aumento nas ligações entre os envolvidos no processo de produção e utilização deste conhecimento, ou seja, universidades e empresas. Uma vez que o objetivo destas instituições é estar em constante desenvolvimento, Zawislak (1995) descreve que todo tipo de desenvolvimento – social, político, econômico, científico, tecnológico – é função de algum tipo de conhecimento.

Para obter resultados positivos, se tornar reconhecida e competitiva, as empresas vêm percebendo o quanto as universidades podem contribuir na transferência de conhecimentos

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

(SALOMON; SILVA, 2007). Além disso, Webster (1994) destaca que as empresas são pressionadas pela necessidade de produção em um mercado global cada vez mais ágil, enquanto as universidades são pressionadas pela necessidade de buscar recursos financeiros fora dos meios tradicionais, ou seja, fora dos financiamentos governamentais. Assim, a aproximação das empresas e da academia é inexorável, um fator essencial para a sobrevivência de ambos os parceiros.

O curso de Secretariado Executivo tem ao longo dos seus 25 anos buscado espaço na comunidade para colocar seus profissionais no mercado de trabalho e demonstrando também interesse em inserir a discussão sobre a profissão nas empresas locais e regionais. Neste sentido o colegiado tem promovido eventos, realizado visitas técnicas com alunos e estudantes e desenvolvido projetos de pesquisa e extensão. Para estas iniciativas, eventualmente o curso tem contado com apoio de empresas parceiras, de forma não planejada, ou seja, de acordo com os contatos de cada coordenador, docente ou mesmo dos estudantes envolvidos nas atividades.

Assim, em 2011, quando discutido o planejamento estratégico do curso, sugeriram propostas para que os coordenadores (eleitos para períodos de dois anos) pudessem resgatar os contatos já realizados pelos membros do colegiado para que se pudesse estreitar relações e regatar parcerias. Assim surgiu a proposta de pesquisar, a partir de um quadro teórico relevante, a forma mais apropriada para efetivamente valorizar as parcerias com as empresas, apontando as intenções, mas também as vantagens da parceria. Ainda preocupou-se com um planejamento que pudesse ser contínuo e que estivesse sempre acessível ao coordenador do curso e seu secretário. Deste planejamento, portanto, surgiu a proposta de categorizar e formalizar as parcerias entre o curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Oeste do Paraná e as empresas de Toledo e região visando melhorar a gestão e implementar novas cooperações.

Labidi (2010) identifica que o processo de interação universidade-empresa é bastante complexo por se tratar de dois universos distintos, por isso Plonksi (1999) reconhece que a verdadeira cooperação deve envolver aprendizado para ambos os envolvidos, pois a universidade beneficia-se com a compreensão das reais necessidades da sociedade, enquanto as empresas passam a ter acesso ao enorme acervo de conhecimentos, sendo beneficiadas com soluções rápidas. Cabe citar que como resultado da cooperação a sociedade é uma grande beneficiada, posto que empresas e universidades estão com seus princípios e valores voltados, direta ou indiretamente, a melhoria da sociedade como um todo.

Para evitar a divergência de objetivos, no projeto de formalizar as cooperações, buscou-se, primeiramente, identificar os pontos chaves que regem esse processo com eficácia, segundo Costa *et. al.*, 2010:

- a) prospecção eficiente dos parceiros para assegurar o seu interesse efetivo ao longo da parceria: para cumprir o primeiro ponto, constatou-se a necessidade de selecionar uma quantidade pequena de parcerias, assim, considerando as três categorias de parcerias, foram distribuídos uma média de três parceiros para cada;
- b) a ativa contribuição dos parceiros: este é alcançado com o termo de cooperação, pois nele estão destacadas quais são as obrigações e deveres dos parceiros e do Curso, além disso, está previsto o contato frequente com os parceiros, uma vez ao ano, pelo menos;
- c) o estabelecimento de uma gerência de projetos de qualidade: o colegiado do curso ficou responsável pelo acompanhamento e continuidade das parcerias, sendo que a maior responsabilidade ficou com o coordenador do curso que tem em arquivos toda documentação referente às cooperações, auxiliando assim em consultas futuras;

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

- d) o ajuste dos objetivos das partes envolvidas; a comunicação efetiva ao longo da cooperação e o monitoramento do progresso da parceria: a partir das reuniões do colegiado foram definidas estratégias para gestão das parcerias que contemplam os três pontos desta alínea, retoma-se aqui o estabelecimento do contato frequente com parceiros; além disso prevê-se a atualização de dados e revisão anual da proposta de parceria, podendo assim adequar as ações e contrapartidas de acordo com as empresas e o curso.

Kich *et. al.* (2010) declaram que apesar de as universidades se constituírem em organizações com alto índice de complexidade, visto sua organização administrativa burocrática, podem utilizar com eficácia o processo de planejamento estratégico, se bem estudado. Rinaldi (2002, p. 106) corrobora que “uma universidade pode utilizar-se das mais variadas estratégias no decurso de sua história”. A atividade de atuar com parcerias, pode ser inserida de forma estratégica no curso de Secretariado Executivo, visando à divulgação do mesmo e inserção no mercado regional. Pois toda e qualquer ação que promova e incentive a relação do curso com a comunidade externa, resulta na ampliação do seu reconhecimento.

Desta forma, a escolha do parceiro é o que pode determinar a efetividade estratégica das cooperações. Sendo um projeto inicial, optou-se por escolher apenas de dois a três parceiros por categoria, considerando seu nível de importância e aceitação do projeto, envolvendo então a análise do histórico do curso com os parceiros. As empresas escolhidas após investigação no Curso foram: Fisk Idiomas, INAB Toledo, SEBRAE Regional Oeste, Veloso Engenharia, Transtol, Conceito Sul, Fundetec e Fm Pneus. Ainda, quanto a natureza das parcerias, foram analisados os relatórios dos eventos organizados pelo curso nos últimos cinco anos (Semanas Acadêmicas, Coquetel com RH, ENASEC, Aulas Inaugurais e demais Colóquios e Palestras). Também foram analisadas as atas de reunião de colegiado para localizar relatos dos docentes que se envolveram com a organização de visitas técnicas nos últimos dois anos. A partir de então ficaram definidas as empresas e naturezas as quais seriam cooperadas, sendo representadas no Quadro 1 para melhor apresentação:

Quadro 1 - Parceiros e Categorias

Eventos	Fisk Idiomas
	SEBRAE
	INAB
Projetos de Extensão	Veloso Engenharia
	Conceito Sul
	TRANSTOL
Visitas Técnicas	FM Pneus
	FUNDETEC

Fonte: das Autoras (2013).

Tendo isto identificado, é essencial a demonstração dos benefícios da relação com a universidade para as empresas, que vão além do marketing da empresa, como, por exemplo, quando há melhorias possibilitadas pelos projetos de estágio, quando os alunos levam os conhecimentos técnicos e teóricos atualizados para o ambiente organizacional ou ainda a possibilidade de recrutamento futuro e realização da função social.

Todos esses benefícios que podem ser compreendidos em um projeto de cooperação foram redigidos em um termo de cooperação apresentado às empresas em reuniões pessoais e/ou por e-mail, assim os responsáveis puderam estudar mais sobre estes benefícios e importância da formalização, além das ações encarregadas para cada parte envolvida.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Outro aspecto também contemplado é o benefício que poderá ser proporcionado à sociedade em geral, pois com a colaboração das empresas são criados projetos de pesquisa e extensões cujos resultados são direcionados à comunidade, e somente são viabilizadas por meio das parcerias, caracterizando assim uma cooperação dupla.

Por fim, configurou-se o Quadro 2 de benefícios de acordo com cada natureza de cooperação:

Quadro 2: Benefícios dos Projetos de Cooperação dividido por natureza.

COOPERAÇÃO DE APOIO A EVENTOS	AÇÃO 1: Auxílio Financeiro (ou material de apoio) para realização de eventos; uma vez ao ano.	
	Benefícios para Empresa Parceira	Benefícios para o Curso de Secretariado Executivo
	Identificação de alunos para recrutamento futuro	Obtenção de recursos financeiros, materiais ou serviços adicionais para apoiar projetos de ensino, pesquisa, extensão e eventos.
	Ganhos de Escala e poder de mercado	
	Aprendizagem e Inovação	
	Divulgação da imagem da Empresa: O curso de Secretariado Executivo se compromete a divulgar a empresa em todos os tipos de materiais, gráficos e eletrônicos, o logotipo dos parceiros.	Divulgação da imagem do Curso de Graduação
	AÇÃO 2: Indicação e Custeio de Palestrantes para participação em eventos.	
	Benefícios para Empresa Parceira	Benefícios para o Curso de Secretariado Executivo
	Acesso aos novos conhecimentos desenvolvidos no meio acadêmico	Incorporação de novas informações sobre o mercado de trabalho
	Aperfeiçoamento das Relações Sociais	Obtenção de conhecimentos práticos
	Divulgação da imagem da Empresa: O curso de Secretariado Executivo se compromete a divulgar a empresa em todos os tipos de materiais, gráficos e eletrônicos, o logotipo dos parceiros.	Acesso a profissionais qualificados e experiências aos estudantes
	AÇÃO 3: Participação de Acadêmicos de Secretariado em Eventos da Empresa.	
	Benefícios para Empresa Parceira	Benefícios para o Curso de Secretariado Executivo
	Contar com apoio técnico especializado na organização de eventos.	Aproximação do estudante com a prática de organização de eventos
Contatos com estudantes que podem vir a contribuir profissionalmente com a empresa em oportunidades futuras.	Contato do estudante com a realidade da cultura de outros países, especialmente nos idiomas ensinados na graduação.	
Divulgação da imagem junto aos estudantes e ao curso de secretariado executivo.	Possibilidade de divulgação do curso na empresa parceira.	
COOPERAÇÃO DE APOIO A PROJETOS	AÇÃO: Auxílio Financeiro, Material e de Serviços para realização de projetos; uma vez ao ano.	
	Benefícios para Empresa Parceira	Benefícios para o Curso de Secretariado Executivo
	Identificação de alunos para recrutamento futuro	Divulgação da imagem do Curso de Graduação.
	Realização da Função Social da Empresa, visto que esta proporciona a realização de projetos voltados à sociedade em geral.	Obtenção de recursos financeiros, materiais ou serviços adicionais para apoiar projetos de ensino, pesquisa, extensão e eventos.
	Divulgação da imagem da Empresa: O curso de Secretariado Executivo se compromete a divulgar a empresa em todos os tipos de materiais, gráficos e eletrônicos, o logotipo dos parceiros.	Oportunidade de aplicar os conhecimentos teóricos em determinada instituição/organização, que se viabilizam com os projetos de extensão, apoiados por esta empresa.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

	Acesso aos novos conhecimentos desenvolvidos no meio acadêmico.	Realização da Função Social da Universidade para com a Comunidade Externa.
	Aperfeiçoamento das Relações Sociais.	Incorporação de novas informações sobre o mercado de trabalho.
COOPERAÇÃO DE APOIO A VISITAS TÉCNICAS	AÇÃO: Permitir visita técnica para as turmas de graduação, com acompanhamento de um docente.	
	Benefícios para Empresa Parceira	Benefícios para o Curso de Secretariado Executivo
	Identificação de alunos para recrutamento futuro	Apresentação aos discentes sobre o tema da Inovação
	Ganhos de Escala e poder de mercado	Divulgação da imagem do Curso de Graduação
	Aprendizagem e Inovação	Incorporação de novas informações sobre o mercado de trabalho
	Divulgação da imagem da Empresa/Organização	Acesso a conhecimentos práticos e de tecnologias aplicáveis aos conhecimentos teóricos
	Acesso aos novos conhecimentos desenvolvidos no meio acadêmico	
	Aperfeiçoamento das Relações Sociais	Oportunidade de conhecer o processo produtivo e as políticas de gestão da organização

Fonte: das Autoras (2013).

Durante a apresentação dos termos de cooperação às empresas foi possível relacionar todo levantamento teórico com a prática, pois conforme cita Costa *et. al.* (2010), com o relacionamento interpessoal entre as partes envolvidas, os níveis de confiança e entusiasmo associados ao projeto se expandem. E Isto foi notado nos momentos de apresentação da parceria para as empresas com maior relacionamento, pois estas além de concordarem com a proposta sugeriram alterações e inclusões de ações.

Além disso, os membros do colegiado do Curso de Secretariado Executivo se mostravam interessados e dispostos a ajudar durante a apresentação do projeto aos docentes, este interesse se caracteriza como um fator positivo para a melhor adequação do projeto ao curso e sua continuidade.

Com o retorno positivo dos envolvidos e após as reuniões de apresentação, todas as empresas contatadas se mostraram disponíveis e aceitaram o projeto. Ressalta-se que todo o processo para fechamento das cooperações, desde a escolha de parceiro até assinatura e programação da continuidade no projeto, foi baseado na literatura estudada, tendo como base as etapas de projetos cooperativos definidos por Costa *et. al.* (2010).

Por fim, com a reação dos parceiros e formalização das cooperações propõe-se continuidade ao projeto, visto sua importância e diversos benefícios. Destaca-se que os benefícios alcançados devem ser mensurados após prática das cooperações, podendo iniciar no ano de 2013, visto que todas as empresas já têm ações agendadas para serem cumpridas. Para isso, conforme Pereira (2005), uma forma de analisar o resultado das cooperações é mensurá-lo em termos de satisfação das organizações para com os relacionamentos, de forma que essa medida tem sido uma das mais utilizadas para avaliar tais resultados. Ou seja, desde um questionário ou entrevista já elaborada ou até mesmo uma conversa informal ao final da cooperação podem ser relevantes para continuidade nos projetos. De outro modo, em uma análise externa, podem ser observados os benefícios alcançados para ambas as partes com a cooperação, comparando com as vantagens e ações propostas no início do processo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando os ambientes em que as universidades e empresas se encontram atualmente, constatou-se que com a ênfase no aumento da concorrência e a globalização dos

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

mercados, a universidade passou a ser uma importante fonte de informação para obter competitividade, enquanto as empresas se tornaram uma fonte alternativa de recursos para as universidades (CIMADON; MOTA, 2011). E é neste cenário que o desafio da gestão se volta para interação entre as instituições e sistemas de relações de produção de conhecimento, pois todo este projeto teve amparo nas tendências da relação universidade-empresa.

Assim, este trabalho que teve por objetivo apresentar a importância da formalização das cooperações entre o curso de Secretariado Executivo e as empresas de Toledo/PR e região, cumpre seu papel posto que vários benefícios foram encontrados no decorrer deste projeto, alguns até inesperados, como a reação dos parceiros ao tomarem conhecimento sobre o tema e suas vantagens.

A importância principal da formalização das cooperações se dá mediante acompanhamento da tendência nas relações universidade-empresa e os vários benefícios já referidos ao se formalizar a cooperação. Dessa forma, além da apresentação da importância deste projeto para o Curso de Secretariado como um todo, este deve ser feito para o empresariado parceiro também, visando difundir a ideia e necessidade de gestão das cooperações.

Por fim, acredita-se que para o cumprimento do projeto houve somente um limitador, sendo a percepção de várias outras possibilidades de parcerias, entretanto, não era cabível viabilizar todas, por isso foram selecionadas aquelas que o colegiado percebeu como primordiais neste momento e que constavam no histórico de parcerias do curso, considerando, também, que este é um projeto inicial, sendo que estas outras formas de cooperação estão descritas em algumas citações do referencial deste trabalho.

REFERÊNCIAS

CANDIDO, G. A.; ABREU, A. F. Fatores críticos de sucesso no processo de formação, desenvolvimento e viabilização de redes organizacionais: um estudo exploratório. In: **Anais do Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração**, Curitiba, 28, 2004.

CASTRO, M. de; BULGACOV, S.; HOFFMANN, V. E. Relacionamentos Interorganizacionais e Resultados: Estudo em uma Rede de Cooperação Horizontal da Região Central do Paraná. **RAC**, Curitiba, v. 15, n. 1, jan-fev, 2011, p. 25-46.

CIMADON, A.; MOTA, J. R. Perspectivas Desafiadoras da Gestão Universitária das Instituições de Educação Superior Públicas não estatais de Santa Catarina. **Revista G.U.A.L.**, Florianópolis, Edição Especial 2011, p. 37-50.

COSTA, P. R. da; PORTO, G. S.; FELDHAUS, D. Gestão da Cooperação Empresa-Universidade: o Caso de uma Multinacional Brasileira. **RAC**, Curitiba, v. 14, n. 1, jan-fev, 2010, p. 100-121.

FUJINO, A.; STAL, E.; PLONSKI, G. A. A proteção do conhecimento na universidade. **Revista de Administração USP**, São Paulo, v. 34, n. 4, p. 46-55, out./dez. 1999.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

KICH, J. *et. al.* Planejamento Estratégico em Universidades. In: Coloquio Internacional sobre Gestión Universitaria en America Del Sur. Mar Del Plata, 5. Dez. 2010.

LABIDI, S. **Interação universidade/empresa.** Disponível em <<http://www.jornalpequeno.com.br/2010/7/4/interacao-universidadeempresa-123287.htm>>. Acesso em 03 out. 2012.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa:** planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MARCOVITCH, J. A cooperação da universidade moderna com o setor empresarial. **Revista de Administração USP**, São Paulo, v. 34, n. 4, p. 13-17, out./dez. 1999.

MOTA, T. L. N. G.; Interação Universidade-Empresa na sociedade do conhecimento: reflexões e realidade. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 1, jan. 1999.

NUNES, B. M.; CAMBOIM, V. S. C.; QUEIROZ, F. C. B. P.; QUEIROZ, J. V.; HEKIS, H. R. Interação Universidade-empresa-governo: um Estudo de Caso em uma IES do Rio Grande do Norte. In: VIII SIMPOSIO DE EXCELENCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 2011.

PEREIRA, B. A. D. Identificação dos fatores determinantes do desempenho das empresas inseridas em redes horizontais. In: Anais do Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, Brasília, DF, 29. 2005.

PLONSKI, G. A. Cooperação universidade-empresa: um desafio gerencial complexo. **Revista de Administração USP**, São Paulo, v. 34, n. 4, p. 5-12, out./dez. 1999.

RINALDI, R. N. **Adaptação estratégica em universidades públicas:** o caso da Unioeste. 1ª Ed. Cascavel: Edunioeste, 2002. 116 p. (Coleção Thésis).

SALOMON, M. F. B.; SILVA, C. E. S. da. A relação empresa-universidade como ferramenta estratégica à gestão de aprendizagem organizacional. **Revista GEPROS**, Bauru, a. 2, v. 4, jul-set 2007, p. 11-22.

VERSCHOORE, J. R.; BALESTRIN, A. Fatores Relevantes para o Estabelecimento de Redes de Cooperação entre Empresas do Rio Grande do Sul. **RAC**, Curitiba, v. 12, n. 4, out-dez, 2008, p. 1043-1069.

VOGT, C.; CIACCO, C. Universidade e empresa: a interação necessária. **Revista USP**, São Paulo, v. 25, mar-maio, 1995, p. 24-31.

WEBSTER, A. Avaliação Internacional das relações universidade-indústria: Contexto e análises. **Ciência e políticas públicas**, [s.l.], v. 21, 1994, p. 72-78.

WEGNER, D.; DAHMER, L. V. Ferramentas para avaliação de desempenho em redes de empresas: uma proposta metodológica. In: **Anais do Seminário de Administração FEA/USP**, São Paulo, 7, 2004.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

YIN, R. K. **Estudo de caso:** planejamento de métodos. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZAWISLAK, Paulo A. A relação entre conhecimento e desenvolvimento: essência do progresso técnico. **Análise**, Porto Alegre, a. 6, v. 1, set 1995, p. 125-149.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A ASSESSORIA EXECUTIVA APLICADA AOS ESCRITÓRIOS DE ADVOCACIA: UMA DEMANDA ORIUNDA DA ERA DIGITAL

Lisiane Freitas de Freitas (Universidade Estadual de Londrina - UEL)

profffreitas@hotmail.com

RESUMO: Este estudo objetivou analisar o trabalho do profissional de Secretariado Executivo em suas diferentes concepções, em especial aquelas inerentes aos escritórios de Advocacia. As inovações tecnológicas invadiram o âmbito do Direito, com petições eletrônicas, protocolos *on line*, assinaturas criptografadas, pesquisas jurisprudenciais, dentre outros expedientes que carecem da assessoria dos secretários. As atividades administrativas desempenhadas por estagiários dos cursos jurídicos, passaram a ser incorporadas pelos graduandos do curso de Secretariado. Como problema de pesquisa elencou-se: como se dá a assessoria executiva no que concerne à tecnologia aplicada aos escritórios de advocacia? As questões emergiram da necessidade de auxiliar os advogados nos trâmites dos processos eletrônicos, além da busca de mais um campo de atuação para os secretários executivos da região. Optou-se por um percurso metodológico que iniciou-se por estudo exploratório, contemplando análise documental. Empregou-se uma abordagem quantitativa, com apoio em um instrumento de coleta em forma de questionário, com perguntas fechadas. O universo da pesquisa se constituiu pelos acadêmicos do quinto ano do curso de Direito (turmas dos períodos matutino e noturno) de uma Universidade Pública do norte do Paraná, perfazendo 120 investigados, além de proprietários de escritórios de advocacia, elencados aleatoriamente, constituindo uma amostra de 20 escritórios. A reflexão acerca dos dados foram norteadas por estudos de Maria Helena Diniz, Ricardo Gama, Edméia Garcia Neiva; Maria Elizabete Silva D'elia. Como resultados, observou-se que existe demanda para essa nova área e que há profissionais interessados em atuar como assessores em escritórios de advocacia. Constatou-se que o secretário executivo pode ser um agente facilitador dos trâmites oriundos da tecnologia, haja vista que realiza consultas processuais, elabora pesquisas jurisprudenciais para auxiliar os advogados na fundamentação de suas petições; protocolos em meio eletrônico; digitalizações de documentos probatórios e petições; controle de prazos processuais; além das atividades administrativas e secretariasais.

Palavras-chave: Assessoria Executiva. Escritórios de Advocacia. Tecnologia Aplicada.

ABSTRACT: This study aimed to analyze the work of the Executive Secretary professional among all its framings, especially the ones related to law firms. The technological innovations invaded the scope of Law with electronic petitions, on line protocols, encrypted signatures, jurisprudence researches, and other proceedings that require secretary advice. Even some administrative activities formerly developed by probationer students of law courses were incorporated by graduate students of Executive Secretariat. But how is the executive advice performed, regarding technologies applied to law firms? This is the question listed as the research problem, because of the necessity to help lawyers on electronic process procedures, and because of the search for a new working field by the executive secretaries of the region. A methodological route was chosen, and it was initiated by an exploratory study with documental analysis. A quantitative approach was performed through a questionnaire, with closed questions. The sample consisted of graduation students within the fifth year of Law course

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

(coming from morning and nocturne classes) of a university on north of Paraná, totalizing 120 individuals, besides 20 law firms owners randomly selected. The speculation about the data was guided by studies from Ricardo Gama, Maria Helena Diniz and Tércio Sampaio Ferraz Júnior, Edméia Garcia Neiva, and Maria Elizabete Silva D'elia. The results show that there is a demand for this new area, and there are professionals aiming to be advisors in law firms. The executive secretary can be a facilitator agent of technological procedures, once this professional performs procedural consultations, elaborates jurisprudential researches to help lawyers on their petitions grounding, creates electronic protocols, digitalizes probative documents and petitions, elaborate procedural deadline controls, among many administrative and secretarial activities.

Key-Words: Executive Advice. Law Firms. Applied Technology.

1 INTRODUÇÃO

O universo do Direito é fascinante e a cada vez mais desperta atenção de milhares de acadêmicos. Mesmo entre os já graduados, a quantidade de formados em outras áreas que escolhem o Direito como segundo diploma é exorbitante.

O Direito é essencial à vida em sociedade, ao definir direitos e obrigações entre as pessoas e ao resolver os conflitos de interesse. Seus efeitos sobre o cotidiano das pessoas vão desde uma simples corrida de táxi até a compra de um imóvel, desde uma eleição presidencial até a punição de um crime, dentre outros exemplos.

Tradicionalmente dividido em dois ramos, privado e público, sofre maior ramificação dentro dessas duas áreas como direito civil, direito penal, direito comercial, direito constitucional, direito administrativo, dentre outras segmentações, cada uma delas responsável por regular as relações interpessoais nos diversos aspectos da vida em sociedade ou de interesse público ou de estado.

Seja qual for o ramo do direito, o secretário executivo está envolto nesse contexto, prestando seus serviços de assessoria executiva e auxiliando os advogados a vencerem suas pilhas de processos e atendendo aos clientes com excelência.

São inúmeras as atividades que os secretários executivos podem auxiliar no cotidiano dos escritórios de advocacia e é nesse cenário com infoque na iniciativa privada que nos propusemos a trabalhar com a temática: *Assessoria executiva no âmbito Jurídico*.

Com base nos conhecimentos que o profissional de secretariado executivo adquire ao longo dos quatro anos de ensino superior, pode-se afirmar que ele está apto para: Fazer triagens; produzir (organizar e gerenciar) arquivos; fazer consultas processuais e informar aos clientes os respectivos andamentos; auxiliar também com pesquisas jurisprudenciais para fomentar as peças jurídicas, dentre outras atividades que já fazem parte da assessoria gerencial.

Os procedimentos que concernem em operacionalizar ferramentas e técnicas secretariais, a fim de organizar e sistematizar a parte administrativa de qualquer ramo de negócio, especificamente no direito, fazem parte da assessoria gerencial.

Assim, teve-se como escopo: Pesquisar as atribuições que os secretários podem desenvolver no âmbito jurídico, e investigar entre os escritórios de advocacia de maior porte de Londrina o conhecimento acerca do Curso de Secretariado Executivo. Além de divulgar a assessoria executiva entre estes escritórios e entre os acadêmicos dos cursos de Direito e Secretariado através de material gráfico informativo. Vale ressaltar que esse trabalho

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

foi desenvolvido pelas acadêmicas Francilene Maria dos Santos e Milaine Gleice Conti, sob orientação da docente Lisiane Freitas de Freitas, no ano de 2011.

Mesmo sendo a profissão de secretário uma das mais antigas do mundo, ainda hoje encontramos grandes empresários que desconhecem o verdadeiro papel gerencial que o profissional de secretariado exerce, especialmente no âmbito jurídico. Dessa premissa emergiu a problematização que norteou a realização desse trabalho que foi: Como o secretário executivo pode auxiliar no campo jurídico e em que consiste sua assessoria executiva?

Para complementar o estudo identificou-se nas diretrizes curriculares do Curso de Secretariado Executivo, quais as atribuições pertinentes aos secretários e que podem ser aplicadas no âmbito do Direito. Além disso, buscou-se divulgar a assessoria executiva entre os escritórios de advocacia de maior porte de Londrina, investigando entre estes advogados, o conhecimento a respeito do Curso de Secretariado Executivo e suas respectivas competências.

Como colaboração do trabalho produziu-se material gráfico, informativo sobre a assessoria executiva no âmbito jurídico, que é distribuído gratuitamente aos escritórios jurídicos de Londrina-PR.

A realização desse trabalho justificou-se mediante o universo amplo de atividades que os secretários executivos podem desempenhar no sentido de auxiliar os advogados a cumprirem a demanda de trabalho que o direito requer. Mesmo que estejam capacitados para essa assessoria e com os conteúdos que absorvem nas instituições de ensino superior, os secretários executivos ainda são pouco explorados pelo segmento do Direito. Surgiu então a ideia de se fazer uma divulgação entre os advogados e os escritórios advocatícios para que conheçam mais da profissão e, por conseguinte, passem a recrutar esses profissionais.

Empregou-se uma abordagem quantitativa, com apoio em um instrumento de coleta em forma de questionário, com perguntas fechadas. O universo da pesquisa se constituiu pelos acadêmicos do quinto ano do curso de Direito (turmas dos períodos matutino e noturno) de uma Universidade Pública do norte do Paraná, perfazendo 120 investigados, além de proprietários de escritórios de advocacia, elencados aleatoriamente, constituindo uma amostra de 30 escritórios. A reflexão acerca dos dados foram norteadas por estudos de Ricardo Gama (2006); Maria Helena Diniz (2009), no que concerne ao Direito e Edméia Garcia Neiva; Maria Elizabete Silva D'elia (2009), do âmbito secretarial.

O trabalho está estruturado em 5 seções a saber: Introdução, seguido por um Referencial Teórico que contempla a contextualização histórica do Direito e suas áreas, perpassando por suas principais fontes de jurídicas, além de explanação acerca do novo perfil do profissional de secretariado executivo e suas especificidades que contribuem para a assessoria do âmbito jurídico. Descreve as atividades desempenhadas por estagiários dos cursos jurídicos e dos cursos secretariais e em que cada sujeito pode contribuir para esta assessoria. A terceira seção explicita o percurso metodológico empregado que dá subsídios para compreender os resultados apresentações na quarta divisão desse estudo. Por fim, apresenta as considerações finais e reflexões acerca das contribuições da pesquisa para os âmbitos jurídico e secretarial.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 DIREITO – CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA

Assim como a profissão de secretário, o Direito também existe desde os tempos antigos e que foi evoluindo com o passar do tempo. Sabe-se que, apesar de existir indícios dele no mundo grego e que a falta de um direito político e cível fez com que surgissem

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

manifestações e luta por garantias do direito na Grécia, a origem do termo deu-se de fato no antigo império romano em meados do século III d.C.

O Direito se divide em Direito Público e Direito Privado. Cada um desses ramos tem seus conceitos, fundamentos, particularidades e especificações. “A clássica divisão do direito em público e privado é oriunda do Direito romano. O direito público era aquele concernente ao estado dos negócios romanos, o direito privado, o que disciplinava os interesses particulares”. (DINIZ, 2009, p. 251)

Dentro do Direito público encontra-se as seguintes ramificações: Direito público interno; Direito constitucional; Direito eleitoral; Direito político; Direito administrativo; Direito financeiro; Direito judiciário; Direito penal; Direito penal comum e especial; Direito disciplinar; Direito penal interestadual; Direito contravençional; Direito penitenciário; Direito processual e Direito internacional privado.

No âmbito do Direito privado encontramos: Direito civil; Direito comercial ou empresarial; Direito do trabalho e Direito do consumidor.

Independente do segmento do direito, o secretário executivo está apto para assessorar os advogados nas atividades que a ele podem ser delegadas, a fim de que os agentes jurídicos possam executar as tarefas que lhe são pertinentes sem prejuízo de tempo.

2.2 PRINCIPAIS FONTES JURÍDICAS E AS CONTRIBUIÇÕES DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

2.2.1 Doutrina

A doutrina é uma das fontes de pesquisa mais usada entre os pesquisadores do meio jurídico para embasar as suas teses. Representa um conjunto de princípios que servem de base a um sistema científico, jurídico, filosófico, dentre outros. Pode ser ainda norma, preceito ou regra.

Abrange toda a produção de estudos, obras ou artigos nos quais são encontradas as opiniões dos especialistas, juristas ou magistrados, sobre diferentes temas. Oferece ao advogado, ou pesquisador, um conjunto de pareceres que abordam teorias de juristas e professores da área do Direito, ampliando, dessa forma, seus conhecimentos.

A doutrina é “fator importante de evolução do plano, ao mesmo tempo garantia de seriedade e certeza pela autoridade que acarreta” (LEITE, 1997, p.92). Concretiza-se na forma de trabalhos científicos como: monografias, dissertações, teses e artigos. Além disso, realiza uma síntese entre legislação e jurisprudência. Ajuda o legislador e aos estudiosos do Direito, a fundamentar as suas peças.

2.2.2 Jurisprudência

Podemos considerar que Jurisprudência é o conjunto de soluções dadas às questões de Direito pelos tribunais superiores. Representam decisões sobre determinado assunto, proferidas pelas jurisdições de Direito comum, mas, não aceitas por alguns, por considerarem-nas abusivas.

Entretanto, não deixa de ser uma fonte importante, devendo constar da lista de pesquisa do advogado ou pesquisador. Os advogados usualmente fundamentam suas petições com essas decisões, com o intuito de referendar o que ele está pleiteando. Seguem o raciocínio de que, se há uma decisão de mesmo teor, ou seja, se algum juiz já deu uma sentença

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

favorável a determinado pleito, as chances de outro juiz também seguir o mesmo caminho, são consideráveis.

Nesse tipo de fonte de pesquisa, o secretário pode auxiliar os atuantes do Direito, fazendo com que esses operantes ganhem mais tempo para elaborar suas peças.

De acordo com REALE (2009, p. 171) a jurisprudência compreende:

[...] dessas realidades jurídicas, que de certa maneira, surpreendem o homem do povo. O vulgo não compreende nem pode admitir que os tribunais, num dia julguem de uma forma e, pouco depois ou até mesmo num dia só, cheguem a conclusões diversas, em virtude das opiniões divergentes dos magistrados que compõem.

É importante ainda, “analisar, no complexo conjunto que constitui quase sempre a decisão, as soluções jurídicas que a compõem para identificá-las, apreciando se trata-se de decisões de espécie ou de princípio” (LEITE, 1997, p. 93)

A leitura dos julgamentos e decisões deve ser aproveitada ao máximo por quem está pesquisando. É preciso saber interpretar também para não incorrer em equívocos. À medida que o estudo da jurisprudência avança, o advogado, ou mesmo o secretário, poderão correlacionar as decisões com as ideias do plano. Ter discernimento para saber o que lhe é favorável ou que não cabe naquele contexto.

2.3 O SECRETÁRIO COMO AGENTE DE MUDANÇAS E AGENTE FACILITADOR

O secretário executivo pode gerenciar muitas mudanças em um escritório de advocacia, desde a organização de documentos até o acompanhamento de processos em meio eletrônico.

As mudanças são necessárias, mas, em alguns casos, não são bem recebidas, geram conflitos. Cabe ao secretário fazer a intermediação entre os colaboradores, prepará-los para receber as mudanças sem grandes prejuízos emocionais, pois ele deve ser o primeiro a entendê-las, aceitá-las e praticá-las para que faça papel de multiplicador.

Um agente de mudanças precisa saber ouvir, delegar, compartilhar funções, reconhecer e valorizar o esforço de cada membro de sua equipe.

Uma mudança que vem ocorrendo no meio jurídico é a digitalização de petições e processos. Assim, o secretário executivo pode auxiliar os advogados que precisam se adequar e acompanhar a modernidade e a evolução dos papéis para o meio eletrônico. Além disso, necessitam otimizar suas tarefas para terem mais tempo para peticionar, e alguém para assessorá-los em seus compromissos, ajudando-os, inclusive, a não perder prazos, e a atender de maneira satisfatória aos seus clientes, no que diz respeito ao retorno de processos e outras atividades que podem ser delegadas.

Comunicar, muitas vezes, não é fácil, porque se necessita de mecanismos para isso, seja por papel, por e-mail, por telefone ou mesmo pessoalmente. A comunicação pode gerar transtornos quando não atinge seu objetivo, que é a transmissão exata da informação.

No ambiente de trabalho, a comunicação é ponto fundamental para a transmissão das informações de um setor ao outro, porém a informação sem a agregação de conhecimento não gera resultados para o desempenho das funções administrativas, assim, somente poderá ser tida como vantagem competitiva quando acoplado conhecimento a ela.

Neste contexto, o Secretário Executivo precisa estar atendo às necessidades organizacionais para se destacar no mercado de trabalho, buscando especializar-se na área da

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

comunicação, pois esta é hoje um dos grandes entraves dos processos administrativos. Se o secretário desempenha um papel de consultor, assessor, gestor e empreendedor, sua habilidade de comunicação deve ser latente.

Os meios que carregam as informações atualmente se modernizaram. O universo virtual vem tomando conta das empresas. Os arquivos físicos, com inúmeros papéis estão ficando para trás. E é nesse contexto que surge o GED (Gerenciamento eletrônico de Documentos), que se utiliza de ferramentas informatizadas para digitalizar documentos e salvaguardá-los de forma segura e eficiente.

O Gerenciamento Eletrônico de documentos já chegou aos Tribunais. O custo para envio de processos dos Tribunais de Justiça para o STJ (Supremo Tribunal de Justiça) chegou a R\$ 5 milhões no ano passado, com o processo de digitalização a meta é de que esse custo diminua para R\$ 750 mil por ano. Além do fator econômico, há de se destacar que a digitalização acelera o envio dos processos ao STJ, o que antes demorava cerca de cinco meses, agora leva questão de segundos. (GED, 2011)

O secretário executivo também fica responsável por esse gerenciamento. E no meio jurídico, ainda mais. Como as informações estão todas “on-line”, torna-se possível, fazer consultas processuais e passar as informações para os clientes, sem que ambos tenham que ir até às Varas. Isso facilita muito o trabalho e economiza o tempo dos advogados.

Além disso, essa informatização das informações, também possibilita aos secretários realizar pesquisas jurisprudenciais que auxiliam aos advogados na sustentação e fundamentação de suas peças, tornando-se assim, um agente facilitador nos processos de comunicação, no ambiente de trabalho e também nos escritórios de advocacia.

2.4 o secretário executivo e a assessoria jurídica

Ainda pouco difundida entre os operantes do Direito, a assessoria executiva é uma área de atuação que traz muitos benefícios aos escritórios de advocacia.

Como já evidenciamos no início do trabalho, nosso interesse maior era justamente trabalhar a divulgação dessa assessoria junto ao público alvo dessa pesquisa.

Assim, explicitaremos aqui as atribuições que os secretários podem desenvolver no âmbito do Direito a fim de promover amplo conhecimento dessas ações entre os proprietários de escritórios advocatícios, bem como entre os acadêmicos dos cursos de Direito e Secretariado.

O Curso de Secretariado executivo é caracterizado por seu currículo multidisciplinar, uma vez que agrupa várias áreas do saber em sua matriz curricular. O Secretário executivo é aquele que assessora a todo o *staff* da empresa e, assim, precisa adquirir conhecimentos da área de Administração, Direito, Contabilidade, Psicologia, Economia, Relações Públicas e de inúmeras outras que complementam sua formação. Assim, torna-se apto a assessorar toda e qualquer organização, seja ela do setor público ou privado, do meio jurídico ou das áreas médica, escolar, contábil, dentre inúmeras outras.

Especificamente no que tange ao âmbito legal, o secretário pode trabalhar na gestão das atividades burocráticas do escritório de advocacia, operacionalizando ferramentas e técnicas secretariais para organizar e sistematizar a parte administrativa.

Pode fazer triagens de clientes, ou seja, compreender qual o problema jurídico que ele tem; solicitar documentos para dar entrada nas ações, produzir arquivos e pastas desse mesmo cliente; cuidar de todos os aspectos burocráticos de redação de contratos de prestação de serviços advocatícios; preenchimento de procurações, além de atividades que surgem em

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

face da natureza ou ramo do Direito, se é um processo trabalhista, de família, penal, dentre outros.

Fazer consultas processuais, já que hoje encontram-se, na grande maioria, em suporte virtual, ou seja, *on-line*. Essas consultas servem para informar aos clientes os respectivos andamentos de seus processos. Se o secretário puder auxiliá-lo com essa tarefa, otimizará o tempo e a atenção dos advogados do escritório para o qual foi contratado. Se o advogado ficar parando seu trabalho para atender a todos os clientes que ligam no escritório para saber “novidades” dos seus processos, ele simplesmente não advoga.

Contudo, a assessoria mais valorizada entre os advogados concerne às pesquisas jurisprudenciais, aquelas que são fundamentais para fomentar as peças jurídicas. Não significa dizer que o secretário irá montar uma petição, e sim, dará o suporte, a fundamentação teórica necessária para a sustentação ao pleito.

Segundo GAMA (2006, p.81), o avanço do Direito como um todo, não seria possível sem a contribuição dos trabalhos envolvidos em outras áreas.

Não se pode produzir regras acertadas sobre um padrão de conduta e nem mesmo pode-se refletir sobre noções de institutos jurídicos sem a assistência dos demais ramos do saber, como bem desenvolve esse papel a sociologia, a filosofia, a história, a economia, a matemática, e por que não acrescentar nesta lista o Secretariado Executivo? Que vem desempenhando um papel importante na sociedade e pode contribuir para o avanço do Direito. “De forma acertada, [...] pode-se afirmar que as experiências de todas as áreas do conhecimento interessam ao Direito de forma direta ou indireta. (GAMA, 2006, p.82).

Este é um ponto de grande relevância dentro deste trabalho, que tem como objetivo inserir o profissional de Secretariado neste contexto jurídico.

2.5 estagiário de direito ou profissional de secretariado executivo?

Esse foi um dos grandes entraves da pesquisa. Notamos que alguns advogados, por uma questão econômica, preferem contratar estudantes do curso de Direito para realizarem atividades pertinentes aos profissionais de Secretariado Executivo. Essa atitude representa um engodo. Já que, além de ser equivocada, ainda acarreta um problema maior, que é a desmotivação do acadêmico do Direito.

O aluno do curso de Direito ingressa em um escritório de advocacia, buscando a essência que se espera de um estágio, ou seja, aprender e ganhar experiência no ramo em que se quer graduar. Esse estudante espera acompanhar o advogado em audiências, elaborar petições e atuar no meio jurídico, respeitando, evidentemente, o que sua condição de acadêmico permite. Mas, o que acontece na realidade, na grande maioria dos escritórios é que esse estagiário executa funções meramente burocráticas e tecnicistas (protocolo de petições, serviços de banco). Alguns relataram, inclusive, que fazem parte de suas atribuições diárias, fazer café e cuidar da limpeza e manutenção do escritório.

Romão argumenta sobre a necessidade da “construção de um papel ao estagiário que se integra à operação do Direito, a fim de que os estudantes universitários deixem de figurar como ‘tapa buracos’ no processo de transformação do Estado e passem à qualidade de participantes, de atores em movimento. (apud Souza et. al., 2007, p.89)

2.6.3 Trabalho de Conclusão de Curso

O Trabalho de Conclusão de Curso é um componente curricular opcional, pode ser desenvolvido por meio da monografia, projeto de iniciação científica ou projetos relacionados com o curso.

O parágrafo único da Resolução nº 3, de 23 de Junho de 2005 descreve que:

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Optando a instituição por incluir no currículo do curso de graduação em Secretariado Executivo Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, nas modalidades referidas no *caput* deste artigo, deverá emitir regulamentação própria, aprovada pelo seu Conselho Superior Acadêmico, contendo, obrigatoriamente, critério, procedimentos e mecanismo de avaliação, além das diretrizes técnicas relacionadas com a sua elaboração.

Sendo assim fica a critério das instituições a forma mais adequada para elaborar o Trabalho de Conclusão de Curso.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

No que tange à metodologia, empregou-se a pesquisa bibliográfica que consiste na busca de informações através de materiais elaborados à luz de autores renomados na área de conhecimento do tema do trabalho. Utilizou-se também uma abordagem quantitativa, com um instrumento de coleta em forma de questionário, contendo sete questões fechadas direcionadas aos estagiários e secretários de escritórios de advocacia e outro questionário, contendo 10 questões fechadas, direcionadas aos advogados e proprietários dos mesmos escritórios de advocacia.

O universo da pesquisa constituiu-se pelos advogados e proprietários de escritórios de advocacia da cidade de Londrina. Como amostra, elencou-se vinte escritórios de grande porte, de diversas áreas do Direito.

Os dados foram tabulados pelo método de procedimento estatístico, cujas análises serão apresentadas neste trabalho.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Durante o mês de julho e agosto de 2011 trabalhou-se na tabulação e análise dos questionários produzidos para analisar alguns fatos relevantes ao tema proposto. Foram elaborados dois questionários, um com sete perguntas fechadas, direcionadas aos estagiários do curso de direito e/ou secretários – aqueles que ficam a frente do escritório trabalhando diretamente com os clientes e com a parte administrativa. Este formulário de coleta de dados tinha por objetivo analisar qual profissional faz o assessoramento e qual é a motivação perante as atividades desenvolvidas, dentre outros itens como, por exemplo: Se existe a consciência do quanto e de como o secretário executivo pode contribuir com a área do direito, não substituindo o advogado, mas assessorando-o em todas as atividades que não demandam necessidade da formação na área.

O segundo questionário com dez questões, também fechadas, foi direcionado aos advogados e proprietários de escritórios advocatícios* com a intenção de se analisar o conhecimento, por parte dos entrevistados, a respeito do curso de Secretariado Executivo e se contratariam os profissionais da área para assessorá-los.

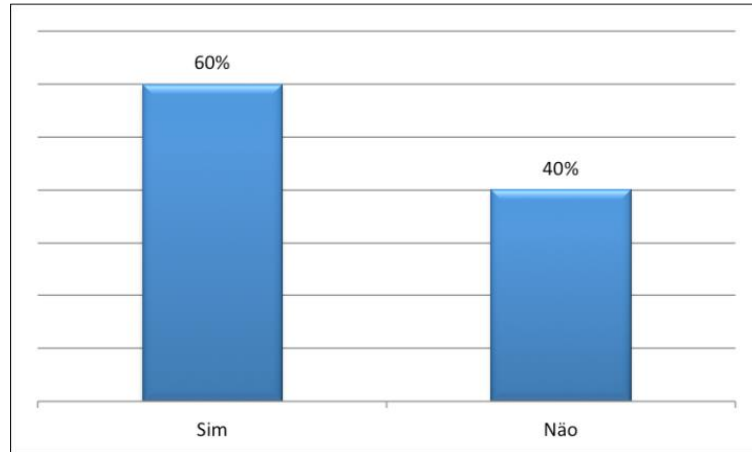
Para a aplicação dos questionários elegeu-se alguns escritórios advocatícios de maior porte de Londrina, considerando os que atuam em mais de dois seguimentos do direito, e o trabalho foi realizado em duas etapas: A primeira para apresentação e entrega dos

* faz-se esta distinção entre advogados e proprietários, pois existem aqueles que não exercem mais a função, no entanto, mantém seus escritórios com advogados desenvolvendo o trabalho por eles, ou porque estão se dedicando à área acadêmica ou porque já se aposentaram, no entanto, como administram os escritórios, são eles que definem as contratações.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

questionários e a segunda para recolhimento do instrumento de pesquisa. Discorre-se a seguir – através de gráficos - sobre os resultados obtidos.

Gráfico 1 – Conhecimento do curso de S.E. por parte dos advogados



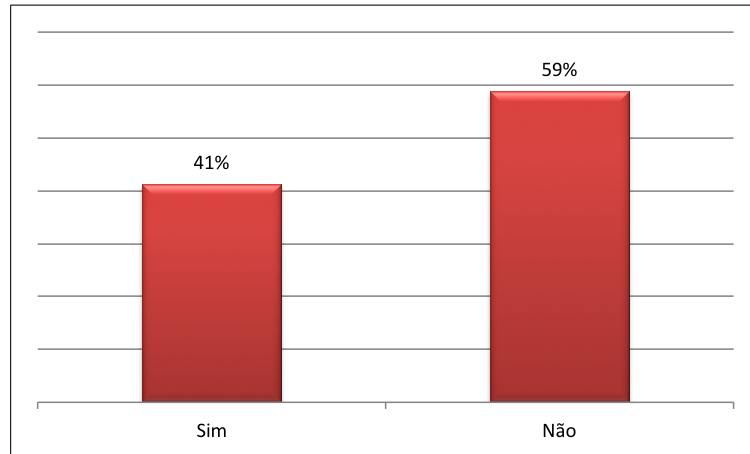
Fonte: Elaborado pelas autoras

Com essa primeira pergunta, (gráfico 1) levamos em consideração o ponto de vista de cada um em relação ao conhecimento a respeito da graduação em secretariado. Obtivemos o resultado de que 40% dos advogados pesquisados não conhecem o curso. Talvez se tivéssemos adicionado opções para a resposta, como conhece pouco, conhece parcialmente, dentre outras, as porcentagens seriam diferentes. Porém, esse não foi o objetivo, já que a intenção era realmente investigar se o fato de os acadêmicos de secretariado se formarem e não serem tão explorados pela área jurídica, poderia ser atribuída ao desconhecimento da graduação, independente do nível de conhecimento ou desconhecimento, para se ter ideia do quanto e de como o secretário pode contribuir também com essa área.

Um fato importante analisado na pesquisa foi a questão do conhecimento, por parte dos advogados, sobre as atribuições do secretário executivo. GAMA (2006, p. 83), afirma que “o Direito ocupa espaço em todos os ramos do conhecimento humano [...]” essa é uma afirmativa válida, porém falta um pouco mais de interação com o ramo de Secretariado Executivo. Se observarmos o gráfico 2 veremos que apenas 41% conhecem as atribuições do profissional de secretariado. Portanto, nem metade das pessoas entrevistadas sabem que existem profissionais capazes de assessorá-las com excelência.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

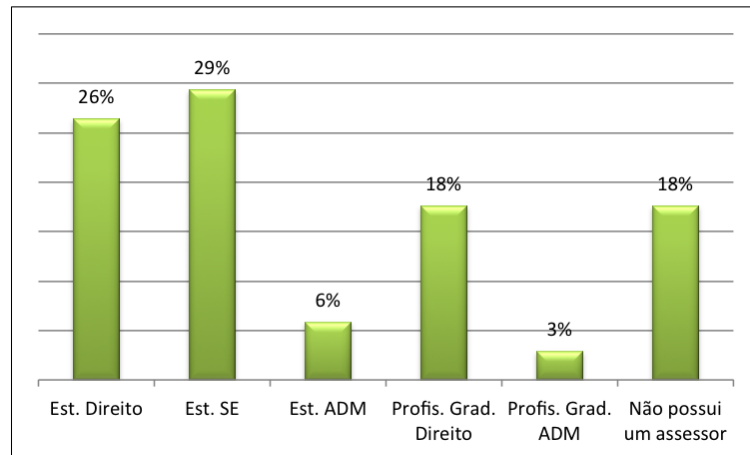
Gráfico 2 – Conhecimento por parte dos advogados em relação às atribuições do secretário executivo



Fonte: Elaborado pelas autoras

Pelo fato de não terem esse conhecimento acabam estendendo sua assessoria a profissionais de variadas áreas. O gráfico 3 mostra que apenas 29% dos escritórios são assessorados por estudantes de Secretariado Executivo, contra 26% de estudante de Direito, 18% por profissionais já graduados em Direito, 6% por estudante de Administração, 3% por profissionais graduados em Administração e até mesmo os que não possuem um assessor, que representam 18% dos entrevistados.

Gráfico 3 – Quem faz o assessoramento atualmente em escritórios de advocacia

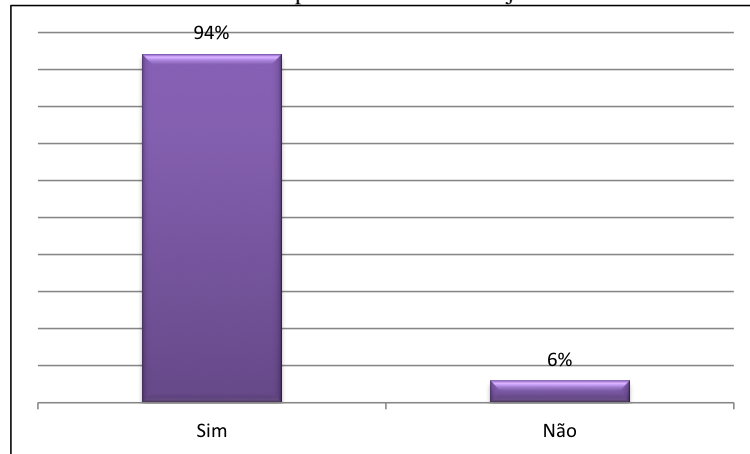


Fonte: Elaborado pelas autoras

Um resultado que veio corroborar a afirmativa de que o secretário está apto a assessoria jurídica encontra-se no gráfico 4, dele consta que 94% dos advogados acreditam que o secretário pode assessorá-los. Este é um resultado bem positivo. Apesar disso, como já vimos anteriormente, é bem baixo o número de secretários contratados.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

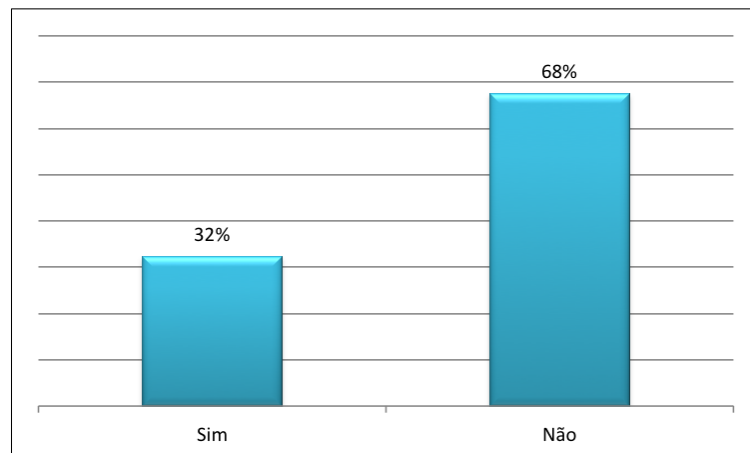
Gráfico 4 – Segundo os advogados, o profissional de SE pode prestar assessoria em atividades pertinentes ao âmbito jurídico



Fonte: Elaborado pelas autoras

Em pesquisa realizada pelo sindicato e que se encontra no site da FENASEC, constatou-se que o piso salarial do Paraná para o profissional de Secretariado Executivo é o maior da categoria. Assim, acredita-se que este seja um dos motivos que motiva o baixo número de contratação, pois 32% dos proprietários de escritórios de advocacia acreditam ser onerosa essa contratação. (gráfico. 5)

Gráfico 5 – Demonstração da opinião dos advogados em relação à onerosidade de se contratar um profissional graduado em SE para seus escritórios

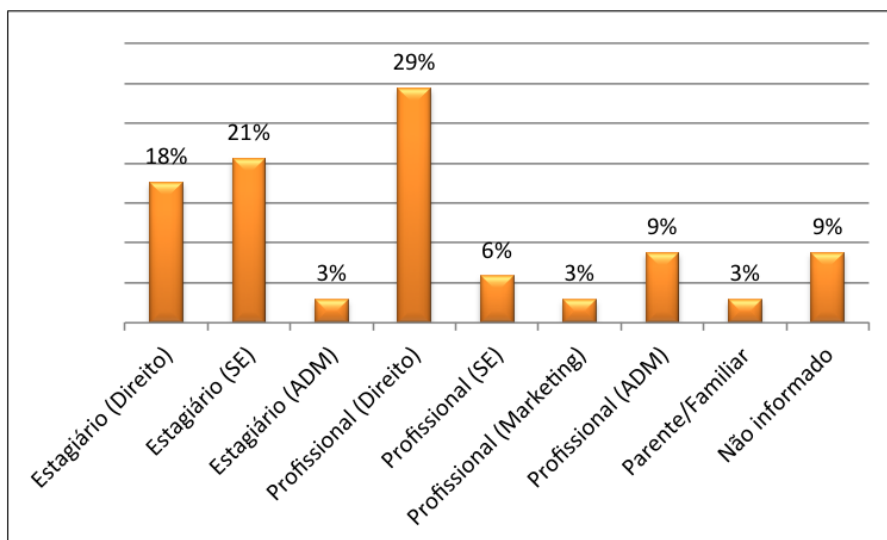


Fonte: Elaborado pelas autoras

Assim como no gráfico 3 observamos que as atividades administrativas do escritório são desenvolvidas por uma grande variedade de profissionais. Na maioria das vezes é o discente (18%) ou profissional de direito (29%) que exerce esta atividade.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Gráfico 6 – Quem cuida das atividades administrativas dos escritórios de advocacia atualmente



Fonte: Elaborado pelas autoras

Para a maioria dos advogados e/ou proprietários de escritórios advocatícios, o profissional de Secretariado, além de assessorá-los em seus compromissos, pode fazer pesquisas jurisprudenciais, atender seus clientes com excelência, principalmente informando-os sobre o andamento de seus respectivos processos, bem como outras atividades em que pode representá-lo.

Perguntou-se também aos advogados se contratariam um profissional de secretariado executivo. Obteve-se um resultado positivo representado por 91% dos entrevistados que responderam que contratariam sim um profissional da área. Resultado excelente para os secretários executivos que terão uma opção a mais para atuação e, indiretamente, para os estagiários de direito que poderão atuar em sua área de formação, colocando em prática os conhecimentos teóricos adquiridos durante a graduação. Para os advogados e/ou proprietários de escritórios advocatícios haverá um melhor aproveitamento de seus assessores, cada qual com suas funções bem definidas, mais motivados a cooperar com o escritório. No entanto, apesar do excelente resultado, essa aceitação ainda precisa ser colocada em prática a fim de que os profissionais de secretariado sejam melhor absorvidos por esse segmento.

A ideia de divulgar o curso de Secretariado é válida, já que a maioria dos advogados gostaria de saber mais sobre a profissão. Assim, elaborou-se uma cartilha com informações sobre as atribuições do profissional e as vantagens da sua contratação, tanto para os escritórios, quanto para os estagiários do curso de Direito e até mesmo para os próprios secretários executivos.

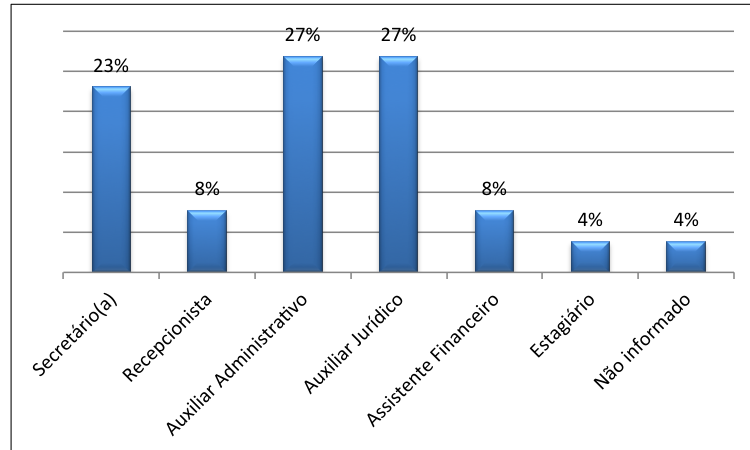
Um público também pesquisado neste trabalho foi os assessores dos escritórios advocatícios. Na pesquisa direcionada a eles (*gráfico 6*), buscou-se elencar a quais ramos estes profissionais pertencem, bem como suas respectivas funções. Buscou-se ainda abordar a motivação desses assessores perante as atividades desenvolvidas.

Com relação à função dos assessores que atuam nos escritórios, os resultados apontaram que 27% trabalham como auxiliares jurídicos, 4% como estagiários, 27% como auxiliares administrativos, 8% como assistentes financeiros, 8% como recepcionistas e 4% não informaram qual seu campo de atuação. Este resultado vem reforçar uma questão já abordada

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

anteriormente que é a do baixo número de secretários atuantes na área jurídica, pois apenas 23% atuam assessorando aos advogados.

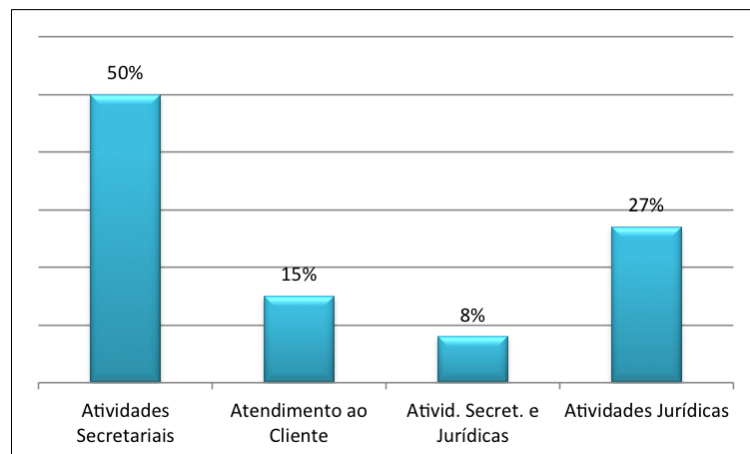
Gráfico 6 – Qual a função dos assessores nos escritórios advocatícios



Fonte: Elaborado pelas autoras

Ainda que exista uma resistência por parte dos atuantes da área jurídica para a contratação dos profissionais que não são acadêmicos ou graduados em Direito, constatou-se que a área acabou abrangendo profissionais de cursos que não possuem sequer a disciplina de direito, o que torna evidente que todos são capazes de atuar em áreas diferentes das de sua formação, porém, o que não se sabe ainda é o grau de dificuldade que enfrentam e o tempo para adaptação. Mas é certo que essa realidade causa uma certa frustração e falta de motivação já que se formou para uma área e atua em outra completamente distinta. Outro ponto importante a ressaltar é que quando não se atua em seu campo de formação fica muito mais complicado exercer os direitos que a regulamentação da profissões estabelece, como por exemplo, os pisos salariais de cada categoria, o que também pode gerar desmotivação.

Gráfico 7 – Principais atividades desenvolvidas pelos assessores

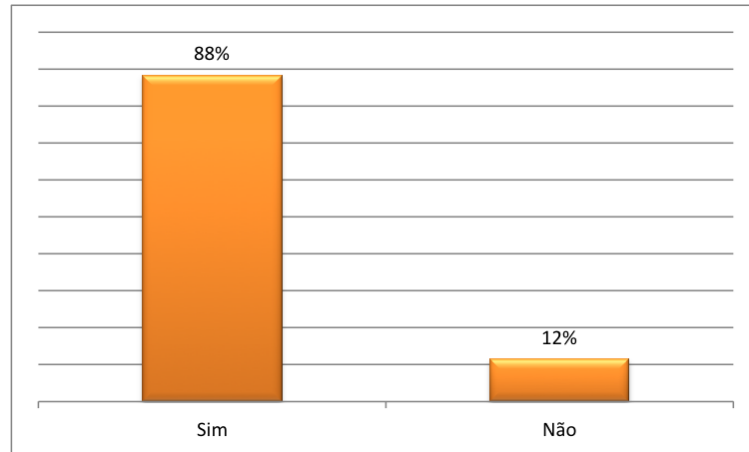


Fonte: Elaborado pelas autoras

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Uma grande parte dos profissionais atuantes desempenham atividades secretariais, isso torna-se negativo quando dentro desse número encontramos estagiários do curso de Direito, já que estes acadêmicos gostariam de exercer atividades específicas de sua área de estudo, acompanhando os advogados em audiências, elaborando petições, dando o suporte jurídico e não desenvolvendo atividades burocráticas e administrativas.

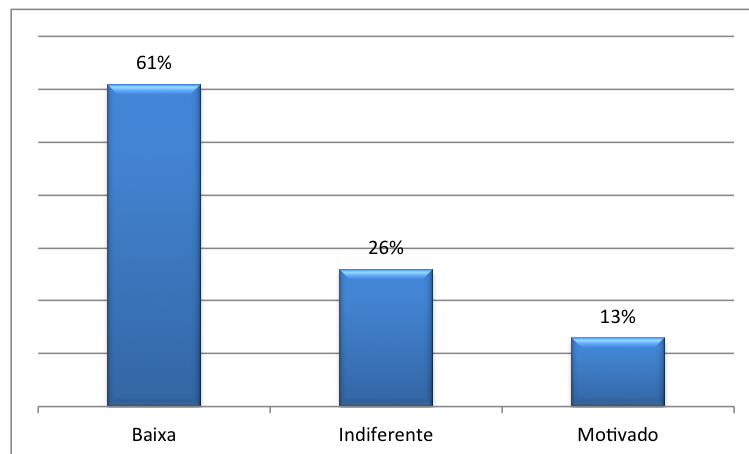
Gráfico 8 – Os assessores desenvolvem alguma atividade inerente ao profissional de SE



Fonte: Elaborado pelas autoras

Este gráfico (8) prova que o estagiário de direito ainda desenvolve muitas atividades secretariais, por isso a pergunta: *Sobra tempo para o pleno exercício do Direito?* Provavelmente não, pois ficam imbuídos nas atividades secretariais, por conseguinte, acabam também sobrecarregando os advogados.

Gráfico 9 – Motivação dos assessores perante as atividades desenvolvidas



Fonte: Elaborado pelas autoras

Em função das atividades realizadas pelos funcionários ou estagiários, perguntou-se quais os sentimentos ante essas atividades. Dos pesquisados, 61% responderam que sua motivação é bem baixa, pois gostariam de ganhar mais experiência na área em que se quer graduar, esperam acompanhar os advogados em audiências, elaborar petições, ou seja,

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

atuar no meio jurídico. No entanto, na maior parte do tempo, desenvolvem atividades meramente secretariais. Romão faz severas críticas sobre essa atuação equivocada dos estagiários: “Tudo bem, nós carregamos o piano desde que possamos decidir a música a ser executada e, é claro, aprender a tocar o instrumento enquanto participamos da sinfonia”. (apud SOUZA JR. et. al., 2007, p. 89)

Os demais 26% responderam que é indiferente, enquanto 13% afirmaram que não se sentem desmotivados. Esta porcentagem que alega não se importar ou não se sentir desmotivada são graduandos de outras áreas, como: administração, nutrição, pedagogia, ciências econômicas, dentre outras. Para estes, realmente é indiferente exercer atividades secretariais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A constante evolução das corporações vem delineando um perfil de assessoria ao Secretário Executivo. Por sua formação multidisciplinar, tornou-se um profissional polivalente, inserindo-se em contextos que até então não participavam. Assumem papéis de agentes facilitadores, mediadores, conciliadores, dentre inúmeras outras competências.

Juntamente com a avalanche de novas atribuições vêm também os desafios e alguns obstáculos a vencer. Alguns ramos de atividades absorvem melhor os profissionais de secretariado, como as empresas de médio e grande porte. Mas, há outros que acabam empregando profissionais de áreas distintas para desempenharem as funções de assessoria executiva. O âmbito jurídico é um setor que ainda emprega pouco esses profissionais e se mantém refratários a essa atuação polivalente por questões econômicas, atreladas ao desconhecimento do custo x benefício.

Com base nos resultados da pesquisa e considerando os conhecimentos que o profissional de secretariado executivo adquire ao longo dos quatro anos de ensino superior, acreditamos que este agente esteja apto para, além da assessoria gerencial, trabalhar na gestão das atividades do escritório de advocacia, operacionalizando ferramentas e técnicas secretariais para organizar e sistematizar a parte administrativa, bem como assessorar nas pesquisas jurisprudenciais. Assim, cabe aos secretários assumirem esse espaço, ainda pouco explorado. Por conseguinte, os estagiários do Curso de Direito não ficariam mais desmotivados com o seu campo de estágio e agregariam mais conhecimento prático ao teórico que absorvem em sala de aula. Esperamos que esse trabalho seja o início de uma mudança de mentalidade por parte dos operadores jurídicos.

Conclui-se ainda, que se faz necessária uma ampla divulgação sobre a assessoria jurídica entre os advogados e, por isso, a importância de se trabalhar na confecção de um material de divulgação na tentativa de ampliar esse meio de atuação, favorecendo os futuros secretários e os escritórios advocatícios.

REFERÊNCIAS

DINIZ, Maria Helena. **Compêndio de introdução à ciência do direito**. 20.ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

GAMA, Ricardo Rodrigues. **Introdução ao estudo do Direito**. Curitiba: Juruá, 2006.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

GED Gerenciamento eletrônico de documentos. Disponível em:
<http://www.arquivar.com.br/servicos/software/ged>. Acesso em: 28 de jul. 2011.

LEITE, Eduardo de Oliveria. **A monografia jurídica**. Porto Alegre: Fabris, 1997.

NEIVA, Edméia Garcia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **As novas competências do profissional de Secretariado**: 2.ed. São Paulo: IOB, 2009.

REALE, Miguel. **Lições Preliminares de Direito**. 27.ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

SECRETARIADO EXECUTIVO: UMA NOVA PERSPECTIVA ACERCA DO ATENDIMENTO AO CLIENTE E SUA QUALIDADE INTRÍNSECA

Sabrina Brüne (UNIOESTE)

sabrinabrune89@gmail.com

Meridiana Gontareck (UNIOESTE)

meridiana_minerpal@hotmail.com

Resumo: O objetivo deste artigo é evidenciar o atendimento ao cliente como uma estratégia competitiva que as empresas podem utilizar para fidelizá-los, evitando a fuga para concorrência, trazendo à luz da análise o profissional de Secretariado Executivo como o gestor ideal para tal tarefa. Este artigo se justifica pela necessidade das empresas se diferenciarem da concorrência, sendo a diferenciação, a principal estratégia utilizada para tal fim. Nos meios acadêmicos, justifica-se este trabalho pelo interesse dos profissionais da área, que fomentam com pesquisas o desenvolvimento do mercado. Para evidenciar a importância do atendimento a escolha deste profissional, a metodologia aplicada foi teórico-bibliográfica, que traçou o perfil do profissional de Secretariado descrevendo suas funções, habilidades a serem desenvolvidas e características pessoais via levantamento dos conhecimentos dominados pelos egressos dos cursos de Secretariado Executivo, em consonância com as Diretrizes Curriculares. Depois, enfatizou-se o conceito de qualidade no atendimento, a importância de desenvolver um relacionamento estável com os clientes e a identificação das necessidades e expectativas deste, tomando como base de estudo Kotler e Keller (2006), Kotler e Armstrong (1999), Roberts e Sergesketter (1994), Porter (1986) e Freemantle (1994). Com os conceitos identificados e com o perfil do Secretariado Executivo, os estudos foram utilizados como parâmetro para comparação das atividades demandadas por um gerenciamento eficaz de relacionamento com as atividades que o secretário executivo é apto a realizar. Dessa forma, evidenciou-se a correlação entre as atividades demandadas pelo gerenciamento das relações com os clientes e o perfil do profissional de Secretariado Executivo. Pôde-se concluir que as atividades realizadas pelo profissional de atendimento são inúmeras e complexas e por isso não podem ser negligenciadas. Em contrapartida, percebeu-se que os cursos superiores em Secretariado Executivo formam profissionais adequados para ocupar tal posição. A consequência disso será a manutenção dos clientes, fortalecimento da marca no mercado e lucratividade.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Atendimento ao cliente. Qualidade.

Abstract: The goal of this paper is to highlight the customer attendance as being a competitive strategy that companies might use in order to turn their customers into loyal consumers, avoiding their escape to the competitors, bringing to the discussion the performance of the Executive Secretary as being an ideal professional to this task. This article is justified by the necessity companies have nowadays to surpass their competitors, and the differentiation is the strategy mainly used to achieve this end. In the academic field, this paper is justified by the relevance that this subject represents to the professionals that provide articles and researches to

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

help the market development. To point out the importance of the customer attendance and the importance of choosing carefully the professional who is going to be in charge of the attendance, the methodology applied was theoretical-bibliographical, which first traced the Executive Secretary profile, describing the functions that the professional has to do, the abilities that must be developed and their personal characteristics, using as methodology a bibliographical raising of the domained knowledge that the Executive Secretarial course graduated students present, agreeing with the Curricular Directions of the course. Secondly, the bibliographical basis emphasized the conception of customer attendance quality and its main aspects, the importance of cultivating and developing a stable relationship with the clients and the identification of the needs and expectation of the client, using the studies of Kotler and Keller (2006), Kotler and Armstrong (1999), Roberts and Sergesketter (1994), Porter (1986) and Freemantle (1994) as basis. Once the concepts above were identified and along with the Executive Secretary profile properly defined, the studied concepts were used as a parameter to compare the activities demanded for an effective customer management with the activities that the Executive Secretary is able to perform. Doing this, the correlation between the activities demanded by the customer management and the Executive Secretary profile is highlighted. It could be pointed that the activities performed by the attendance professional are several and complex and for this reason they cannot be neglected. On the other hand, it could be concluded that the superior courses of Executive Secretarial graduate adequate professionals to occupy that position in a company. The consequence will be the customer maintenance, conquer and strengthen the brand on the market and profitability.

Key-words: Executive Secretary, Customer Attendance. Quality.

1. Introdução

Devido a grande quantidade de empresas no mercado, ofertando produtos e serviços semelhantes, elas estão enfrentando dificuldades para desenvolver seus negócios e conquistar uma clientela fiel, o que torna imprescindível o uso de estratégias de conquista de clientes para que essas empresas consigam sobreviver no mercado. Essa busca das empresas pela diferenciação acontece no mercado atual desde o advento da globalização. Com ela os clientes e consumidores dispõem de muita informação, tornando-os mais críticos e exigentes, preocupados com a qualidade dos serviços e produtos que lhe são oferecidos. Portanto, o problema principal de investigação será a atenção às necessidades e desejos dos clientes, juntamente com a escolha cuidadosa do profissional que será encarregado desse atendimento.

Este trabalho se justifica principalmente pela dimensão do problema. Em uma pesquisa realizada por Marques (2006, p. 50) foram investigadas as razões que motivaram clientes a trocar de empresa. Em 80% das evasões analisadas, os motivos explicados pelos clientes estavam associados a falhas no atendimento oferecido. Isso demonstra que falhas no atendimento é a principal causa da perda de clientes das empresas.

Justifica-se pela grande relevância de mercado que a temática propõe visto que o aprofundamento teórico nas estratégias que poderão manter os clientes satisfeitos com os serviços ou produtos oferecidos por uma empresa configuram vantagens competitivas, permitindo que uma empresa se diferencie das demais. Ainda, nos meios acadêmicos, as

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

investigações e pesquisas despertam o interesse dos profissionais da área que fomentam com artigos e pesquisas o desenvolvimento do mercado acima descrito.

Além disso, considerando as tendências desse mercado, comprova-se neste trabalho que o Secretário Executivo é um profissional altamente indicado para gerir o relacionamento com os clientes utilizando as técnicas secretariais, gerenciamento de informações e comunicação, *marketing* de relacionamento e ainda técnicas de CRM (*Customer Relationship Management*) e pós-vendas, fato este que agrega valor e enaltece a profissão de Secretariado Executivo.

Objetiva-se, portanto, apresentar dados bibliográficos que auxiliem a percepção do profissional de secretariado como o agente ideal para gerenciar o sistema de relacionamento com os clientes, garantindo-lhes satisfação com os serviços e produtos providos e por consequência, fidelizando-os a empresa.

Para tanto, a metodologia aplicada é teórico-bibliográfica, a qual possibilitou o entendimento do conceito de qualidade no atendimento e seus aspectos principais, a importância de criar e desenvolver um relacionamento estável com os clientes e a identificação das necessidades e expectativas do cliente.

Uma vez identificados os conceitos acima citados, pôde-se traçar o perfil do profissional de atendimento, descrevendo as funções que ele deve exercer, as habilidades que devem ser desenvolvidas e suas características pessoais.

Juntamente com o perfil do profissional de atendimento, foi feito um estudo do perfil do secretário executivo com base na bibliografia da área e nas diretrizes curriculares dos cursos de graduação em Secretariado Executivo.

Posteriormente, os conceitos estudados foram utilizados como parâmetro para comparação das atividades demandadas para um gerenciamento eficaz do relacionamento com os clientes com as atividades que o secretário executivo é apto a realizar.

2. SECRETARIADO EXECUTIVO

2.1 HISTÓRICO E REGULAMENTAÇÃO DO PERFIL DO SECRETARIADO

O histórico do secretário é extenso, remetendo-o a uma das primeiras profissões do mundo, iniciada com os serviços prestados pelos escribas. No entanto, muito mudou até a chegada do secretário no patamar que ele se encontra hoje. Preconceitos foram sendo superados à medida que os grandes executivos das organizações começaram a perceber a importância da assessoria e a capacidade do secretário para realizar com eficácia as tarefas que lhe eram delegadas. Assim, cada vez mais os executivos passaram a depender do secretário, que por sua vez, recebia mais e mais incumbências.

Uma vez identificada essa demanda de mercado, os cursos de Graduação investiram na criação de um Curso de Bacharelado capaz de formar esse tipo de profissional multifacetado e proativo. Eis aqui o grande desafio das Instituições de Ensino Superior. Formar um profissional flexível às mudanças e conhecedor do todo empresarial não foi uma tarefa fácil. Os avanços da profissão foram lentos tanto para as IES que instituíram o curso quanto para a formalização das legislações que regulamentam oficialmente a profissão de Secretariado.

Foi uma luta intensa para conquistar as Diretrizes Curriculares para os Cursos de Secretariado Executivo. A luta dos profissionais juntamente com as exigências do mercado, apoio das IES e dos sindicatos (principalmente a FENASSEC – Federação Nacional de Secretárias e Secretários) pressionaram o desenvolvimento dessas diretrizes.

A primeira tentativa para desenvolver as Diretrizes Curriculares para os Cursos de Secretariado Executivo ocorreu no I Encontro Nacional de Coordenadores de Cursos de

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Secretariado Executivo, em Salvador – BA no dia 22 de setembro de 1999. Esse encontro resultou na proposta chamada “Diretrizes Curriculares para os Cursos de Secretariado Executivo” e contou com a colaboração de 50 IES.

No entanto, a aprovação do parecer da proposta, o Parecer CES/CNE nº 102/04, só aconteceu quatro anos depois, no II Encontro Nacional de Coordenadores de Cursos de Secretariado Executivo, em São Leopoldo – RS nos dias 11 e 12 de julho de 2003. O Parecer CES/CNE nº 102/04 foi desenvolvido com base na Lei de Diretrizes e Bases 9.131/95 e posterior Lei 9.394/96, considerando também o Parecer CES/CNE 67/2003 que faz referência as DCN (Diretrizes Curriculares Nacionais).

Porém, o referido parecer passou por modificações, acolhendo propostas levantadas no Fórum de Profissionais, Estudantes e Docentes de Secretariado que ocorreu no período de 25 a 27 de abril de 2002, em Foz do Iguaçu-PR e endossadas pela FENASSEC. Assim, o Parecer CES/CNE 102/2004 foi oficialmente aprovado no dia quinze de novembro de 2003.

Ressalta-se que a aprovação das Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Secretariado Executivo foi resultado de intensa movimentação da FENASSEC, dos sindicatos de secretários e da comunidade acadêmica da área de Secretariado. No Brasil, a primeira conquista dos Secretários Executivos ocorreu com a Lei 6.556/1978 que regulamente as atividades do secretário e também a Lei 7.377/1985 que institui oficialmente a profissão dos secretários.

A Resolução 3/2005, de 23/06/2005 é fundamentada na LDB (Lei de Diretrizes e Bases), Leis nº. 9.131/95 e nº. 9.394/96 e considera os Pareceres CES/CNE nº. 776/97, nº. 583/2001 e nº. 67/2003, acatando o Parecer CES/CNE 102/2004 e institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para os Cursos de Bacharelado em Secretariado Executivo (CASTELO, 2008, p. 03-05).

Atualmente, é obrigatório que as IES sigam essas diretrizes para organizar suas grades curriculares e projetos pedagógicos que definam o perfil do profissional egresso dos Cursos de Secretariado Executivo.

2.2 PERFIL, FUNÇÕES E ATRIBUIÇÕES DO SECRETARIADO EXECUTIVO

O Parecer CES/CNE 102/2004 determina o perfil que o Secretariado deve apresentar ao término de sua graduação. Seu Artigo 3º diz 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 decisão, bem como capaz para atuar nos níveis de comportamento micro organizacional, meso organizacional e macro organizacional.

O referido Artigo 3º do Parecer CES/CNE 102/2004 ainda impõe que:

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.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Percebe-se, então que o Curso de Graduação em Secretariado deve fornecer ao formando conhecimentos gerais que atendam a demanda organizacional em diversas situações e contextos. Deve prepará-lo para lidar com diferentes públicos, situações e problemas mesmo sob pressão, cobrança e ambientes instáveis.

O artigo 4º do Parecer CES/CNE 102/2004 afirma que a formação do secretário deve prover:

A capacitação de articulação e utilização de raciocínio lógico, crítico e analítico; visão generalista da organização, sólido domínio sobre o planejamento, organização, controle e direção; gestão, liderança, gerenciamento da informação e domínio tecnológico; ética, criatividade, iniciativa, determinação e empreendedorismo.

Dessa forma, ele atua no centro das decisões e em lugares estratégicos das organizações, o egresso deve possuir sólidos conhecimentos da empresa como um todo: sua missão, cultura organizacional e interações com o ambiente externo.

Nesta posição, o secretário tem acesso a todo o tipo de informação e deve usar sua ética profissional para conduzir seu trabalho com idoneidade. Ao lidar com a informação, o secretário deve possuir excelentes habilidades de comunicação. Através das técnicas secretariais, o profissional gerencia a rotina da empresa, usando tecnologia e *softwares* para alcançar as metas empresariais.

Portanto, a formação em Secretariado Executivo promove conhecimentos diversos a seus egressos, tornando-os profissionais exclusivos e altamente preparados para enfrentar um ambiente de trabalho cheio de peculiaridades e adversidades devido ao seu perfil proativo e altamente adaptável a mudanças e agente de inovação.

2.3 O SECRETÁRIO EXECUTIVO DE HOJE

O secretário conquistou uma posição estratégica dentro das organizações. Atualmente ele é considerado um dos profissionais mais dinâmicos do mercado, com capacidade de assumir diferentes posições no mercado, ele é visto como “coringa” dentro da organização.

Prova disso encontra-se no livro “O Trabalho das Nações”, classificando o profissional de secretariado como uma das profissões que mais crescem atualmente (REICH, 1994). Ainda, pelo mesmo trabalho, a profissão foi definida como uma das mais proficientes, com mais diversidade de tarefas que demandam criatividade, iniciativa, bom senso e ações proativas, além de apresentar extrema adaptabilidade e flexibilização diante das mudanças globais.

É considerando este perfil proativo que o Secretário Executivo surge como o profissional ideal para diversas posições que fogem a tradicional função de secretariar. Uma destas funções é apresentada na próxima seção, a saber, o atendimento ao cliente.

2. ATENDIMENTO AO CLIENTE

3.1 A IMPORTÂNCIA DO CLIENTE NA ORGANIZAÇÃO

A preocupação com os serviços que são oferecidos a terceiros têm sido debatida há tempos. Em determinados contextos do mercado global atual, essa preocupação recai no tema: qualidade no atendimento para promover a satisfação dos clientes.

Kotler e Keller (2006) explicam que as empresas que colocam seus clientes no topo do organograma, direcionando as ações da empresa para construir e gerenciar o relacionamento com eles em longo prazo, tendem a aumentar sua lucratividade e conquistar posições

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

hierarquicamente maiores no mercado. Portanto, tratar os clientes com parcimônia, observando seus desejos é um negócio lucrativo. Com a base dos negócios centrada nos clientes, os produtos, serviços e mercados conquistados tornam-se apenas consequência do processo.

Percebendo essa tendência do mercado, além de as empresas buscarem continuamente inovar os produtos e serviços que ofertam, também buscam maneiras de fidelizá-los a marca por meio de um atendimento que supere suas expectativas.

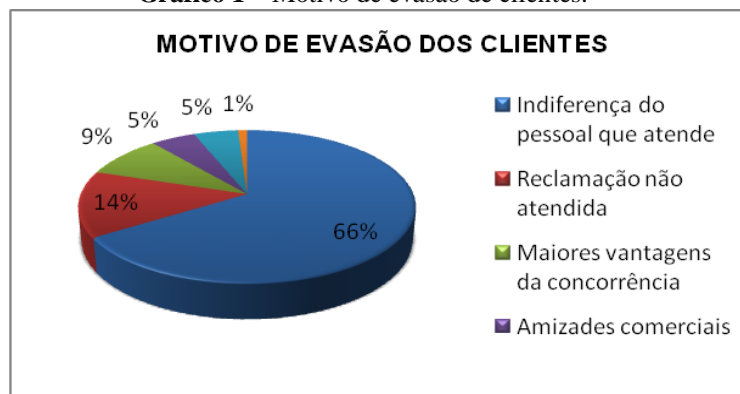
Roberts e Sergesketter (1994) afirmam que todas as ações praticadas na busca pela qualidade se baseiam nos indivíduos, sendo eles internos ou externos as organizações. Por isso, é imprescindível que o profissional responsável pelo atendimento ao cliente, gerenciamento de relacionamento e pós-vendas esteja capacitado para lidar com os desafios e imprevistos que a manutenção da carteira de clientes de uma empresa apresenta, evitando assim a perda do cliente para a concorrência.

3.2 ESTRATÉGIA E “FUGA DE CLIENTES”

Como citado anteriormente, o consumidor atual está exposto a milhares de informações que os transformaram em uma classe exigente e ciente de que pode reivindicar seus direitos. Em razão desse perfil exigente, mesmo as empresas empenhadas em manter seus clientes podem perdê-los eventualmente.

Em uma pesquisa para descobrir os motivos de fuga de clientes para a concorrência, Marques (2006, p. 50) constatou que em 80% dos casos a evasão ocorreu por fatores relacionados ao mau atendimento prestado ao cliente. Segue o Gráfico 01 que comprova essa constatação:

Gráfico 1 – Motivo de evasão de clientes.



Fonte: Marques (2006, p.50)

Ainda de acordo com o referido autor, é provável que essas empresas que sofrem com a fuga de clientes contam com profissionais de atendimento despreparados, sem habilidades básicas para atender clientes. Também é provável que essas empresas não contavam com um sistema ou departamento responsável por gerenciar as relações com os fregueses. Ressalta-se novamente que essas são causas prováveis e mais frequentes, visto que há uma infinidade de fatores que podem ocasionar a fuga do cliente para a concorrência.

Pensando nisso, as empresas buscam fatores para “amarrar” seus clientes e diferenciar-se das demais. E este é o maior desafio do século XXI.

Segundo Mahfood (2004), o mercado está inflado com produtos e serviços de inúmeras marcas, jeitos, tamanhos, preços entre outras infindáveis especificidades. Há produtos e

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

serviços além da demanda, deixando-os em dúvida sobre o que adquirir. Aqui reside a necessidade da empresa em adotar uma estratégia de diferenciação.

Sobre essa estratégia de diferenciação, Michael Porter (1986) explica que estratégia de diferenciação consiste em diferenciar o produto ou o serviço criando algo que seja considerado único. Quando alcançada, gera retornos acima da média, pois ela tende a isolar os concorrentes com a fidelidade do consumidor além de possuir menor sensibilidade a preço. Embora seus estudos sejam direcionados para a economia das nações, suas estratégias de vantagem competitiva são atualmente utilizadas para alavancar o crescimento das organizações.

Valendo-se dessa teoria, pode-se afirmar que a adequação da estratégia de diferenciação por uma empresa, ajustando-a para promover um atendimento diferenciado e personalizado ao cliente fará com que o consumidor seja mais resistente às investidas da concorrência. E esse tratamento só pode ser oferecido quando a empresa conhece bem o cliente que atende. Surge aqui a necessidade de um profissional adequado para atender o cliente e gerir o relacionamento com ele.

3.3 PERFIL DO PROFISSIONAL DE ATENDIMENTO

O atendimento ao cliente não é uma tarefa simples de ser executada. Por isso, o profissional encarregado do atendimento teve ter um perfil específico e com diversos requisitos a serem preenchidos.

De acordo com Freemantle (1994), existem técnicas fundamentais para garantir excelência no atendimento. A primeira delas é o cumprimento das promessas feitas. Isso evita a perda da credibilidade, fator este, fundamental para a continuidade das negociações. Pequenas atitudes podem promover a credibilidade como: atendimento rápido, não deixar o cliente esperando ao telefone e agilidade. Geralmente, trabalhar com atendimento por hora marcada resolve parte dos problemas de espera de clientes.

Outro passo é começar o tratamento pedindo para o cliente chamar o atendente pelo nome e, em contrapartida, chamá-lo pelo nome também. Ainda, após obtenção de dados do cliente, é interessante enviar-lhes cartões em datas comemorativas, presentinhos e brindes, convites para eventos da empresa. Durante o atendimento, oferecer café, chá e biscoitos são um diferencial. Se o cliente reclamar, o atendente deve mostrar interesse na reclamação, oferecer-lhe outras opções e, se necessário, visitá-lo pessoalmente para investigar.

Como visto, o profissional de atendimento deve armazenar uma grande quantidade de informações a respeito dos clientes que atende. E essas informações não devem ser armazenadas apenas na memória. É preciso que haja um sistema capaz armazenar as informações de cada cliente e dispô-las conforme necessário. Atualmente, o sistema mais utilizado é o *Customer Relationship Management*. O CRM pode ser traduzido do inglês como Gestão de Relacionamento com o Cliente.

Ele consiste numa ferramenta que, por intermédio de *softwares*, bancos de dados e demais sistemas informatizados gerencia todos os dados do cliente com a empresa. Esse sistema é alimentado com as informações pessoais de cada consumidor, seu histórico de compras, preferências, poder aquisitivo, sugestões, reclamações e até mesmo o estilo de vida. Além disso, o sistema permite que os profissionais de atendimento o acessem a qualquer momento para fundamentar seu atendimento e até prever futuras negociações.

Porém, não somente as habilidades técnicas devem fazer parte do *rol* de requisitos do profissional de atendimento. As atitudes pessoais e traços da personalidade também devem ser considerados na escolha do profissional de atendimento. Há fatores subjetivos que devem ser analisados antes da contratação desse profissional. Um deles corresponde à competência

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

interpessoal. Nessa modalidade de habilidade o encarregado da seleção deve identificar no candidato uma “pré-disposição” para o atendimento. Essa pré-disposição forma pessoas capazes de lidar habilmente com outras pessoas. O Manual SEBRAE de Atendimento ao Público chama essas pessoas de: “Gente que gosta de gente”.

Outra habilidade que o profissional de atendimento deve possuir é a habilidade de comunicar-se bem. A comunicação clara e eficaz garante que não ocorram mal entendidos durante a negociação. Quando ocorrer algum imprevisto ou alguma promessa não possa ser cumprida, o atendente deve estar preparado para utilizar suas técnicas de comunicação ao explicar o problema, mantendo a situação sob controle e oferecendo alternativas. A comunicação também deve ser franca e sincera gerando um clima de transparência no negócio, o que também gera credibilidade.

Considerando o cenário de constante inovação, a atualização do profissional é vital. O profissional de atendimento deve investir constantemente em cursos de atualização e capacitação. A aquisição de conhecimento nunca deve parar, por isso o profissional deve ser autônomo e em algumas situações até mesmo autodidata. Esse profissional deve ser sempre motivado a expandir seus conhecimentos.

Além disso, o profissional de atendimento deve possuir estabilidade emocional. Saber controlar suas emoções é imprescindível para lidar com circunstâncias adversas e possíveis conflitos que possam surgir no meio da negociação.

Ao mesmo tempo em que essas dicas são simples, elas são fundamentais e aplicáveis em todas as situações que envolvam o contato com clientes.

3.4 SECRETÁRIO NO ATENDIMENTO

Ao considerarem-se os pré-requisitos expostos na seção anterior para o fornecimento de um atendimento excelente ao cliente, nota-se que este profissional não pode ser escolhido ao acaso. O enorme rol de funções que devem ser exercidas pelo prestador de serviço dificulta a seleção e adequação desse funcionário às funções.

Nesse cenário, o profissional de Secretariado Executivo, graduado em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação e em consonância com as diretrizes curriculares expostas na seção um, deixa a Universidade sendo um funcionário polivalente e multifuncional, capaz de lidar com diversas situações, exercendo um leque de atividades, antecipando problemas e sendo flexível as mudanças.

Com bom senso, prudência, capacidade de tomar decisões e competência para assumir responsabilidades, as empresas que colocarem os Secretários Executivos na posição de gerir o relacionamento com os clientes colherão os bons resultados causados pela fidelidade do cliente. Além disso, a habilidade de comunicação que o Secretário Executivo adquire durante a graduação pode ser considerada uma vantagem que outros profissionais não apresentam. O poder de negociação que a comunicação proporciona é imenso e os clientes apreciam um relacionamento aberto, com comunicação clara e sem frases prontas. Se por um lado “enrolar” o cliente não funciona mais, por outro o secretário executivo, no uso de suas competências, encontra argumentos convincentes e ao mesmo tempo claros para criar um relacionamento honesto e transparente com os clientes.

De fato, é o conjunto de atributos que o Secretário Executivo oferece que conduz para um atendimento excelente, comprometido com a qualidade do produto ou serviço oferecido e com a satisfação do cliente, assunto que será tratado na seção a seguir.

4. QUALIDADE E SATISFAÇÃO

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A preocupação com a qualidade não é tema da atualidade. Desde 2.150 a.C., o Código de Hamurabi já pregava especificações com respeito à qualidade das habitações construídas na época. Caso algum acidente ocorresse por erro do construtor, ele mesmo seria punido. Com os fenícios, as punições não eram menores. Se as especificações governamentais não eram atendidas, os produtores e fabricantes poderiam ter suas mãos cortadas. Na mesma época, na cidade de Roma, o governo desenvolveu medidas para mapear e controlar todas as áreas que estavam sob seu reinado. (OLIVEIRA, 2004).

Com esse breve histórico, percebe-se que a preocupação com os serviços e principalmente com a qualidade dele é debatida e discutida há tempos.

Porém, vale ressaltar que não se pode atribuir a fidelização do cliente inteiramente a qualidade do atendimento prestado pelo profissional. Quanto a esse assunto, Kloss (2006) explica que as expectativas dos clientes não somente estão relacionadas com a qualidade do atendimento, mas também ao desempenho e execução dos serviços. Assim, torna-se necessário analisar tanto a qualidade técnica quanto a qualidade humana. No entanto, nesse artigo, a qualidade técnica e especificidades concretas de qualidade de produtos e serviços não são discutidas e sim, o *rol* de características que o profissional de atendimento ao cliente deve possuir para melhor atender seu público.

Para satisfazer os clientes por meio da prestação de um serviço de qualidade é necessário entender que os clientes possuem necessidades e desejos que devem ser identificados e atendidos a fim de promover a satisfação. Na sua posição de consumidor, o cliente espera algum serviço, produto ou atendimento de uma parte. Se o cliente espera por algo, entende-se que há expectativas em relação a este “algo” que devem ser atendidas.

Tschohl (2001, p. 52) explica as expectativas dos clientes com a seguinte frase:

Faça menos do que o cliente espera e o serviço é considerado ruim; faça exatamente o que o cliente espera e o serviço é considerado bom; faça mais do que o cliente espera e o serviço é considerado superior e especial.

O atendimento deve provocar a última reação: superar as expectativas, fazendo com que o cliente considere o atendimento especial.

Kotler e Armstrong (1999) complementam Tschohl (2001) explicando que antes do atendimento, o cliente cria expectativas com relação a ele e ao término do atendimento ele compara o desempenho esperado com o desempenho de fato. Se o atendimento atender as expectativas do cliente, ele se sentirá satisfeito. Porém, o segredo da fidelização reside na superação das expectativas, encantando-os.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Num primeiro momento, percebe-se a importância do profissional encarregado do atendimento no processo de criação de relacionamento com os clientes. O papel desse profissional é tão determinante que de nada adianta o produto ou serviço ser exatamente o que o cliente precisa, se por falta de tato ou motivação, o vendedor aborrecer ou ofender o cliente. Invariavelmente, o atendente é o cartão de visita da empresa e quando ele é capaz de fazer os clientes se sentirem confiantes, aumenta-se exponencialmente as chances de ele se tornar fiel à empresa.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Por isso, as empresas investem no atendimento ao cliente. Esse investimento pode ocorrer com sistemas e *softwares* de gerenciamento ou pela contratação de um profissional adequado, que exerça com excelência todas as funções que o atendimento ao cliente demanda.

O presente trabalho buscou apresentar características que permitem classificar o trabalho do profissional de atendimento como sendo um trabalho que demanda diversos conhecimentos e habilidades e em razão disso, torna-se um trabalho difícil de ser exercido. Além disso, esse artigo buscou enfatizar o grau de complexidade das tarefas que fazem parte do *rol* de atribuições do atendente com o intuito de conscientizar as empresas da importância desses profissionais, que muitas vezes são relevados ou pouco percebidos no mercado.

Ao compararem-se as atividades demandas pelo atendente e as habilidades dominadas pelo Secretário Executivo, percebe-se uma forte correlação entre o perfil desejado pelo profissional encarregado do atendimento e as habilidades apresentadas pelo profissional de Secretariado Executivo. O profissional de Secretariado adquire certas habilidades durante sua formação que o classificam com ideal para exercer a função de atendimento, tais como: boa comunicação, conhecimento em informática, gerenciar informações, relacionamento interpessoal excelente, capacidade de lidar com conflitos, de trabalhar em equipe, resolver problemas e tomar decisões. Ainda, a preocupação do secretário com sua apresentação pessoal, vestimentas, higiene e educação e boas maneiras no geral, também é compartilhada com o profissional de atendimento. Percebe-se aqui que os cursos superiores em Secretariado Executivo formam profissionais adequados para ocupar a posição de gerenciamento de relacionamento com os clientes de uma empresa.

Portanto, percebendo-se a adequação do profissional de Secretariado Executivo para a ocupação dos cargos relacionados ao atendimento ao cliente, como uma forma de diferenciar uma empresa do mercado por meio da prestação de um atendimento excelente, que terá como consequência a manutenção dos clientes, que resultará economia da empresa com estratégias de *marketing* para buscar novos clientes e consolidação da marca no mercado por meio da fidelidade e reconhecimento da clientela.

REFERÊNCIAS

BRASIL. MEC, CNE. **Parecer nº. 102, de 11 de março de 2004.** Referencial para as diretrizes curriculares dos cursos de graduação em secretariado executivo. Relator: Éfrem de Aguiar Maranhão. Diário Oficial, Brasília, DF, 12 abr. 2004. Disponível em: <<http://www.portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0102.pdf>>. Acesso em: 30 agosto de 2012.

BRASIL. MEC, CNE. **Resolução nº. 3, de 23 de junho de 2005.** Institui as diretrizes curriculares nacionais para os cursos de graduação em secretariado executivo e dá outras providências. Relator: Éfrem de Aguiar Maranhão. Diário Oficial, Brasília, DF, p. 79, 27 jun. 2005. Seção 1. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf>. Acesso em: 30 agosto de 2012.

CASTELO, M.J. **A Formação Acadêmica e a Atuação Profissional do Secretário Executivo.** In: XVI CONSEC, 2008, Brasília. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trab_cientificos_consec_3lugar.pdf>. Acesso em: 30 agosto 2012. p. 15.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

FREEMANTLE, D. **Incrível atendimento ao cliente**. 1. ed. São Paulo: Makron Books, 1994. p. 199.

KLOSS, B. D. **Qualidade no Atendimento ao Público**. Edição Direta, SENAC-PR, 2006. p. 121.

KOTLER, P.; ARMSTRONG G. **Princípios de Marketing**. 9. ed. Editora: Pearson - Prentice Hall. Rio de Janeiro, 1999. p. 593.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de Marketing: A Bíblia do Marketing**. 12.ed. Editora Pearson Education do Brasil Ltda. São Paulo, 2005. p. 776.

MAHFOOD, P. E. **Transformando um Cliente Insatisfeito em um Cliente para Sempre**. 1. ed. Makron Books e ABDR editora. São Paulo, 1994. p. 130.

MARQUES, F. **Guia Prático da Excelência em Serviços: Como Conquistar Clientes, Aumentar os Lucros e Viver Melhor!** 1. ed. Editora Nobel. São Paulo, 2006. p. 128.

OLIVEIRA, O. J. (org.) **Gestão da Qualidade: Tópicos Avançados**. 1.ed. Pioneira Thomson Learning. São Paulo, 2004. p. 243.

PORTER, M. E. **Estratégia competitiva: técnicas para análise da indústria e da concorrência**. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1986, p. 362.

REICH, R.B. **O Trabalho das Nações: Preparando-se para o capitalismo do Século XXI**. 2. ed. São Paulo: Editora Educator, 1994. p. 318.

ROBERTS H. V.; SERGESKETTER B.F. **A Qualidade é Pessoal: Uma Base para a Gerência de Qualidade Total**. 1.ed. São Paulo: Editora Pioneira, 1994. p. 158.

TSCHOHL, J. **Devore Ou Seja Devorado**. Makron Books. São Paulo, 2001. p. 146.

GT 02

Consultoria e Empreendedorismo em Secretariado

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

OS CONHECIMENTOS NECESSÁRIOS À FORMAÇÃO ACADÊMICA EM CONSULTORIA SECRETARIAL

Chussy Karlla Souza Antunes (UFPB)
chussysa@ccaef.ufpb.br

Maria de Fátima dos Santos Fernandes de Araújo
fatimafernandesaraujo@gmail.com

Resumo: Este artigo teve como objetivo identificar quais os conhecimentos oferecidos nos cursos de Secretariado Executivo que contribuem para formação e o desenvolvimento das competências necessárias à atuação em consultoria secretarial. Foram utilizados, como base teórica os autores: Antunes (2010), Castro (2011), Silva (2005) e as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Secretariado Executivo. Sua abordagem foi qualitativa, de caráter exploratório. Os procedimentos adotados caracterizaram como pesquisa bibliográfica e documental. A análise documental foi de cunho comparativo, foram comparadas as matrizes curriculares dois cursos de Secretariado Executivo, sendo um da iniciativa pública e um da privada, respaldadas nas diretrizes curriculares nacionais para o curso. Como resultado, foi possível identificar os conhecimentos necessários à formação e à construção da competência para atuação em consultoria secretarial. Percebeu-se ainda, que a melhor forma de ensino é por competência e para tanto necessita ser desenvolvida em um laboratório específico de secretariado, proporcionando aos discentes praticar seus conhecimentos.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Conhecimentos. Consultoria Secretarial .

Abstract: This article aims to identify the knowledge offered in the courses of the Executive Secretariat and the contribute to training and development of skills necessary for performance in secretarial consultancy. Were used as theoretical base the Authors: Antunes (2010), Castro (2011), Silva (2005) and the National Curriculum Guidelines of the Executive Secretariat. His approach was qualitative and exploratory. The procedures adopted characterized as literature and documents. The alysis of the documents was taken a comparative, were you compare the two curricular courses Executive Secretariat, being a public initiative and the private, backed the national curriculum guidelines for the course. As a result, it was possible to identify the skills training and building the competence to work in secretarial consultancy. It was also realized that the best way of teaching is both competence and needs to be developed in a specific lab secretarial, giving students practice their knowledge.

Keywords: Executive Secretary. Knowledge. Secretarial Consulting.

1 INTRODUÇÃO

O mercado de trabalho se caracteriza por sua instabilidade e competitividade, assim é cada vez mais importante, que os profissionais busquem se qualificar no intuito de desenvolver alternativas que possibilite aumentar sua empregabilidade. Além disso, precisam se manter atentos quanto às mudanças na sua profissão para atender as exigências do mercado. No caso do(a) profissional de secretariado, o desenvolvimento da profissão ao longo dos anos mostra como a preocupação em acompanhar as demandas do mercado de trabalho o evoluiu tecnicamente tornando-o capaz de atuar como assessor empresarial, co-gestor, empreendedor e consultor em sua área. A formação necessária a essa última área de atuação será o foco de

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

estudo desta pesquisa, pois aponta para uma nova alternativa de inserção dos secretários no mercado.

Em muitos cursos de secretariado não possui uma disciplina direcionada para a formação do secretário como consultor secretarial, alunos e alguns profissionais, ficam com a sensação de não terem recebido/passado o conhecimento adequado para o desenvolvimento dessa competência. Por isso acredita-se, que com a inserção de uma disciplina específica de consultoria secretarial, esse sentimento desapareceria, mas ficam questionamentos como: Em cursos que não possuem essa disciplina, quais os conhecimentos necessários para o desenvolvimento dessa competência? Qual a melhor maneira de ensino? Que formação deve possuir o docente para esse fim? Com base nesses questionamentos, esta pesquisa teve como objetivo geral investigar quais seriam os conhecimentos oferecidos nos cursos de Secretariado Executivo que contribuem para o desenvolvimento de competências necessárias à atuação em consultoria secretarial.

A pesquisa foi desenvolvida tendo um caráter qualitativo, exploratório, apoiada por um levantamento bibliográfico e análise documental, através de uma comparação entre as disciplinas das Matrizes Curriculares de dois cursos de Secretariado Executivo, um da iniciativa pública – UFPB-Universidade Federal da Paraíba e um da iniciativa privada – ESURP- Escola Superior de Relações Públicas de Pernambuco. Os cursos foram escolhidos por serem bacharelados e possuem escritório experimental com prática de consultoria secretarial. Para alcançar o objetivo geral a pesquisa teve como objetivos específicos levantar, dos projetos de curso da UFPB(2006) e ESURP(2009), a relação das disciplinas comuns direcionadas a formação em consultoria secretarial; relacionar, dos planos das disciplinas, os ementários equivalentes da comparação entre as disciplinas das duas instituições; identificar os conteúdos convergentes para o desenvolvimento das competências à consultoria secretarial e ao final, analisar os conteúdos necessários para formação do profissional atuar em consultoria secretarial

Percebe-se no(a) Secretário(a) Executivo(a), como prestador de serviços em consultoria secretarial, um campo fértil de pesquisa a ser explorado. Já existem pesquisas com foco nas atividades de consultoria (FEITOSA, 2010), sobre as atitudes necessárias a um consultor (OLIVEIRA, 2009) e sobre as habilidades necessárias a uma consultoria secretarial (CRASTO, 2011), mas há uma lacuna sobre quais conhecimentos são necessários à formação em consultoria secretarial, o que justificou essa pesquisa.

2 CONSTRUÇÃO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS

a. Definindo Competências

Vários autores, em diferentes áreas do conhecimento, têm apresentado conceituações e definições do termo competência. Boterf (1998, p. 150), por exemplo, afirma que:

[...] as competências podem ser consideradas como uma resultante de três factores: o saber agir, que supõe o saber combinar e mobilizar os recursos pertinentes; o querer, ou vontade de agir, que se refere à motivação e ao envolvimento do indivíduo; e o

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

poder agir, que remete para a existência de um contexto, de uma organização do trabalho e de condições sociais que tornam possíveis e legítimas o assumir de responsabilidades e de riscos, por parte do indivíduo.

Direcionando ao profissional de Secretariado, Medeiros (2006, p.3) define competência “[...] como um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que justificam um alto desempenho, acreditando-se que as melhores *performances* estão fundamentadas na inteligência e na personalidade das pessoas”. No quadro 1, apresentam-se outras definições de competências, a partir de diferentes autores:

Quadro 1– Definições de competências

Dutra, Hipólito e Silva (2000, p. 164)	“[...] capacidade de a pessoa gerar resultados dentro dos objetivos estratégicos e organizacionais da empresa, traduzindo-se pelo mapeamento do resultado esperado (<i>output</i>) e do conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para o seu atingimento (<i>input</i>)”.
Ruas (2004, p.5)	“capacidade de combinar e mobilizar adequadamente recursos já desenvolvidos do que de um <i>stock</i> de conhecimentos e habilidades (perspectiva mais próxima da noção de qualificação)”.
Takahashi e Fischer (2008, p. 8)	“competência está relacionada à capacidade de combinar e mobilizar adequadamente (de forma apropriada ao evento) os recursos, e não apenas à capacidade de ter uma gama de conhecimentos e habilidades”.
Bianco e Gonçalves (2008, p.11)	“competência é conjunto de conhecimentos, habilidades (saber-fazer), experiências, comportamentos (atitudes) que o trabalhador realiza no ambiente profissional”.

É perceptível a existência de várias definições de competência, como observado acima, porém neste trabalho adotaremos o conceito de competências de Antunes (2010), que em seu artigo Construção das competências essenciais do profissional de Secretariado Executivo define competências em dois momentos; no primeiro momento, Antunes (2010, p.5) apresenta as competências essenciais para a profissão de secretariado como “as que dão sustentação a profissão, o alicerce, e estão associadas a conhecimentos específicos e relevantes para o exercício profissional” No segundo momento, a autora fala das competências transversais como “aquelas associadas a conhecimentos que permeiam outras áreas, mas ajudam a dar sustentação ou nas características à competência que deseja construir”, ou seja, as competências essenciais.

Antunes (2010, p. 7) descreve as quatro competências essenciais do(a) secretário(a) como sendo a capacidade para atuar como “Assessor, Cogestor, Empreendedor e consultor”. A autora ainda afirma que (2010, p. 3) “um dos maiores equívocos é acreditar que um profissional competente é aquele que adquiriu conhecimento”, pois como vimos as competências são formadas pelo conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes e não basta ter apenas o conhecimento, há necessidade de aplicá-los com atitudes profissionais exigidas pelo mercado de trabalho, ou seja, praticá-los ainda na academia. Deffune e Depresbiteris (2002, p. 27) afirmam também que “ser competente não significa necessariamente habilitar-se para competir, mas habilitar-se para participar, colocar, construir, conviver”. As autoras trazem uma nova abordagem ao significado de competências; afirmam que a competência deverá ser formada ao

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

longo da vida dos trabalhadores, sendo em cursos formais ou em atividades informais, no qual se desenvolvem os chamados conhecimentos tácitos. Tácitos, segundo elas, porque são gerados a partir da prática dos profissionais no coletivo de seus trabalhos. Neste trabalho nos deteremos à competência que deverá ser construída em cursos formais.

b. Competências no processo de formação do(a) secretariado(a) executivo(a) para atuação em consultoria

O perfil dos profissionais de secretariado passou por várias transformações ao longo do tempo. Para Silva *et. all.* (2012, p. 142):

Pode-se dizer que a mudança de perfil do profissional foi acontecendo paulatinamente, possibilitando-o atuar em parceria com o executivo, auxiliando na tomada de decisões. Com essa mudança no perfil e com as novas atribuições impostas aos secretários **foi preciso intensificar a formação desses profissionais.** (grifo nosso)

Para os autores, a fim de acompanhar as transformações impostas pelas inovações tecnológicas e sociais, criou-se a necessidade de nova qualificação profissional, cujo objetivo é atender às novas demandas do mercado. Para isso, as IES (Instituições de Ensino Superior) têm um papel fundamental, por ser um meio de desenvolvimento profissional. Segundo Antunes (2011, p. 9), “Mapear os conhecimentos/disciplinas para a construção das competências essenciais dos profissionais de secretariado tem se tornado um dos grandes desafios das IES”. O desafio das IES está na necessidade de ter um conhecimento amplo sobre a atuação do profissional que está formando, além de uma atenção redobrada ao mercado. Elas precisam trabalhar em parceria com as organizações, acompanhando os profissionais, tomando cuidado em relação ao conhecimento que será ofertado para a construção das competências profissionais (ANTUNES, 2011). Segundo os autores Silva *et. all.* (2012, p. 143),

Para que a formação do profissional de secretariado contemple os requisitos das Diretrizes Curriculares Nacionais o ensino deve ser centralizado nas habilidades e competências que são requeridas pelos profissionais.

Pesquisa realizada por Crasto (2011), revelou que para um profissional de secretariado ser um consultor, ele precisa desenvolver habilidades intelectuais, relacionais e de liderança, além de possuir uma visão holística sobre a empresa em que atua. Dessa forma o profissional de secretariado estará se adaptando a nova realidade que envolve a consultoria, e as grandes mudanças que o mercado de trabalho impõe a esses profissionais. Segundo Crasto (2011, p. 42),

[...] as principais competências para que o profissional de secretariado executivo atue como consultor são a capacidade de gerar resultados efetivos, a capacidade de manter confidencialidade de informações e dados sobre a atividade, a capacidade de ouvir eficazmente e a capacidade de busca, análise e síntese de informações, pois esses resultados apontam que as referidas competências estão interligadas ao saber ser e saber fazer que este profissional precisa possuir para conquistar o mercado competitivo.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Santos, Castro e Lopes (2005 p. 9) afirmam que “as habilidades adquiridas ao longo da vida profissional acrescentaram conhecimentos significativos e indispensáveis para sua ascensão”. Os autores apontam que

A obtenção de conhecimento enriquece e valoriza a carreira do profissional, maximiza sua visão e responsabilidades. Esse investimento em se próprio auxilia na conquista de novas posições. O conhecimento é a arma mais importante para um profissional conseguir superar os seus desafios (SANTOS, CASTRO E LOPES, 2005, p.9).

As IES além de ofertarem cursos formais, devem oferecer oportunidade da prática profissional a esses conhecimentos com estágios e laboratórios especializados, pois essas ferramentas pedagógicas enriquecem e direcionam os recém-formados à atuação para o perfil profissional esperado no mercado, proporcionando, assim, oportunidades para eles se adaptarem às novas tendências e inserção mercadológica. Uma dessas tendências aqui estudada a inserção do Profissional de Secretariado como Consultor Secretarial.

3 CONSULTORIA

O novo mercado de trabalho vem se mostrando instável e competitivo, dessa forma ele provoca uma busca maior por qualificação profissional diferenciada, que aumentem sua empregabilidade no mercado. Para Junior (2008, p. 17), “a qualificação e atualização profissional são condições intimamente ligadas à empregabilidade no mercado atual”. Ainda segundo o autor é preciso fornecer outros subsídios para que o profissional de secretariado se sobressaia por suas competências, que seja por meio empresarial ou no setor público, através da ideia de empregabilidade em busca de melhores colocações, a fim de se enquadrarem no competitivo mercado de trabalho. Partindo desse pressuposto de empregabilidade diferenciada, é perceptível o crescimento da atividade de consultoria no meio empresarial, tanto pela sua importância no setor, como também sendo uma alternativa de atuação profissional. Jacintho (2004, p.45) afirma que:

[...] 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.

A Consultoria se tornou uma atividade muito atrativa, devido a isso, ela vem sendo desenvolvida nas pequenas e grandes Organizações. No entanto essa atividade não é tão fácil como parece, pois sempre há aqueles que se julgam entender muito sobre consultoria e também há aqueles que não são receptivos a esse serviço, além do que o crédito do trabalho nunca será do consultor, a qual terá que conter seus instintos para não prejudicar o trabalho já realizado (ROGRIGUES, 2002). Partindo desse ponto de vista é preciso que se entenda melhor a definição de consultoria, e para isso alguns autores contribuem com suas definições.

Jacintho (2004, p. 30) define consultoria como “[...] um processo colaborativo, realizado a quatro mãos, onde empresário e consultor unem esforços em busca da melhoria da organização foco da consultoria”. A consultoria também pode ser um fornecimento de

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

determinada prestação de serviço, realizado em geral por um profissional que seja muito qualificado. Esta prestação é feita através de diagnósticos e processos. A sua consolidação depende muito de uma colaboração entre a empresa/cliente e o profissional de consultoria. (PINHEIRO; OLIVEIRA 2006, p.03). Seguindo a mesma linha de raciocínio, Oliveira (2009, p. 4) define a consultoria como “[...] um processo interativo de um agente de mudanças externo à empresa, o qual assume a responsabilidade de auxiliar os executivos e profissionais da referida empresa na tomada de decisões, não tendo, entretanto, o controle da situação”. Crasto (2011, p.17) define a consultoria como sendo um:

[...] 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.

Pode-se ainda encontrar definições de consultoria, categorizadas em consultoria interna e externa. De acordo com Girarde, Lapolli e Tosta (2009, p.4), “Consultoria Interna tem assumido papel importante nas organizações como atividade de cunho intelectual, de apoio à gestão e à agilidade das ações da organização”. Esta forma de consultoria pretende solucionar problemas nos diferentes setores internos das organizações. Já Ely (2003, p.) define consultoria interna como “um serviço prestado para as empresas que estão passando por algum problema em seu quadro de funcionário, ou gerenciamento”. Ainda de acordo com esta autora, este tipo de consultoria exige conhecimentos dos princípios que regem as atividades da empresa cliente. Por isso para Girardi, Lapolli e Tosta (2009, p. 7):

A Consultoria Interna proporciona mudanças na organização e soluciona problemas de seus setores sem a necessidade de criação de assessorias permanentes ou de contratação de serviços externos (consultoria externa).

Já a consultoria externa, segundo Sícoli (2001, p. 1):

[...] envolve, necessariamente, uma Empresa/Cliente, com suas necessidades de mudança de uma situação atual para outra melhor situação e, por outro lado, um Consultor, com suas habilidades e vontade de ajudar no processo de mudança.

Salienta-se que os serviços prestados com a consultoria externa são oriundos de fora da empresa contratante. São muitas as definições sobre consultoria externas, porém neste trabalho adotaremos o conceito de consultoria adotado ser o de Crasto (2011) anteriormente citada, por estar diretamente relacionada à consultoria na área de secretariado. Porém não basta conceituar ou definir consultoria é preciso conhecer o perfil dos profissionais que podem oferecer este serviço.

a. Perfil do consultor

Sícoli (2001, p. 1) define o profissional de consultoria como sendo as

[...] pessoas contratadas para ajudar o Cliente/Empresa solicitante a reduzir a diferença entre seu estado atual e seu estado desejado. O Consultor é um “agente de

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

mudanças”, que pode agir tanto como um “catalisador” das mudanças quanto como um verdadeiro “líder” no processo.

Em Schumacher, Portela e Pereira (2009. p.33), “consultor é alguém capaz de oferecer soluções para outros empreendedores [...]”. Para Block (1991), o consultor é um profissional que possui um comportamento baseado em habilidades técnicas, postura e posição, além de capacidade de influenciar pessoas, grupos ou organizações, mas sem o poder de produzir mudanças ou programas de implementação. Marasini e Neumann (2011, p. 3.) acreditam que “o consultor exerce um forte papel junto ao alto escalão das organizações criando sinergia para a implantação de novos processos, tecnologias e inovação”. Já Jacintho (2004, p.40) , afirma que o objetivo do consultor é “efetuar um trabalho de qualidade, ajudando a empresa-cliente na solução dos problemas enfrentados, pois esta é sua missão de vida profissional e sua forma de sustento e manutenção no mercado”.

Como constatado, há também diversas abordagens sobre o perfil do consultor, por isso adotou-se neste trabalho o conceito de Schumacher, Portela e Pereira, pois somos da visão que o consultor secretarial **apoia** e oferece soluções empreendedoras em sua área, colaborando para os executivos, setores ou empresas no alcance dos seus objetivos.

Como todo profissional, o consultor necessita reunir um conjunto de características que o auxiliem no seu desenvolvimento profissional. Oliveira (2009, p.151) define estas três características:

- **Características comportamentais**, que consideram a forma do consultor se posicionar perante as situações que o mesmo provoca ou que são colocadas a sua frente;
- **Características de habilidade**, que consideram, de maneira geral, o nível de *jogo de cintura* que o consultor apresenta para otimizar os resultados inerentes às situações apresentadas. Embora algumas destas características possam ser confundidas com as comportamentais, foi julgada válida sua separação para melhor análise; e
- **Características de conhecimento**, que considera o nível de preparo que o consultor tem para otimizar o resultado inerente à situação apresentada.

Todo o conhecimento adquirido de um consultor precede de uma série de atividades exercitadas ao longo de suas experiências tanto profissionais, quanto pessoais (RODRIGUES, 2002, p. 21). Os profissionais de consultoria dividem-se em consultores internos e externos. Mancina (1997, p. 61) o consultor interno é um

[...] funcionário de uma organização, especialista num campo de conhecimento e que por seu conhecimento nesta especialidade, por sua habilidade, experiência, postura e posição, pode influenciar diferentes segmentos da organização (pessoas e grupos) mas não possui poder decisório sobre seus clientes para implementação de mudanças.

Nesse sentido, pode-se perceber o profissional de secretariado como um consultor interno. Quando ligado a uma instituição, ele elabora projetos de melhoria em sua área de atuação. Por serem profissionais que trabalham em empresas e que também podem acompanhar projetos desde a sua fundação até a sua finalização, eles também estão ligados diretamente ao seu superior e às políticas organizacionais da empresa onde trabalha, portanto, serão mais cobrados e as desconfianças serão maiores em relação ao sucesso do projeto, sejam eles

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

positivos ou negativos (MOURA; FEITOSA; SOUZA, 2007). Já o consultor externo, conforme Campiol e Freitas (2011, p. 2),

[...] vai à organização e passa um período no convívio dos colaboradores da empresa, a fim de diagnosticar alguma disfunção organizacional e sugerir, ao fim de sua análise, possibilidades de restauração do correto funcionamento da empresa. Já em sua modalidade interna, podem ser chamados de assessores, analistas, pesquisadores, conselheiros ou consultores internos.

Para Jacintho (2004, p. 50), “o consultor precisa inicialmente ter um pensamento sistêmico, como forma de entender a realidade à sua volta num cenário marcado cada vez mais pela incerteza, complexidade e mudanças”. Além disso, o consultor externo arrisca-se em um mercado maior; além de trabalhar com clientes diversificados, ele vive dos honorários que recebe do trabalho prestado (SÍCOLI, 2001). As organizações buscam por profissionais externos qualificados

[...] considerando os problemas estruturais que possuem, elas enxergam este profissional como conselheiro, e esperam que este exerça o papel de facilitador e que faça uso de sua habilidade de visualizar o problema dando o conselho certo, de forma adequada e no tempo adequado. (CRASTO.2011, p. 15)

Assim percebe-se que, de acordo com essas definições sobre o profissional consultor, é notório em seu perfil a grande influência e capacidade de resolver problemas, porém não cabe ao mesmo a tomada de decisão para resolver alguma problemática. O consultor nos dias atuais, seja ele interno ou externo, defende a mesma causa, procura solucionar problemas existentes nas empresas em que atua. Mancia (1997, p.68) conclui que [...] “o sucesso de uma consultoria depende da integração entre as características do cliente, da cultura da empresa, **da competência do consultor** e da escolha adequada de seu papel diante da situação trabalhada”(grifo nosso).

b. Consultoria voltada para o(a) Secretário(a) Executivo(a)

O profissional de secretariado ao formar-se poderá atuar em quatro áreas, sendo elas gerenciais, de assessoramento, de empreendedorismo e de consultoria. A resolução CES/CNE 003/2005, em seu Artigo 2º, § 2º, afirma que:

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.** (grifo nosso).

A partir da institucionalização das Diretrizes Curriculares Nacionais (2005) para os cursos de secretariado executivo, que afirmam que um secretário pode atuar como consultor, as IES iniciaram um movimento de repensar seus currículos para formação de seus egressos. Sentiram a necessidade de incluir na formação do secretário conhecimentos em consultoria para atender a lei e auxiliar os discentes para uma nova modalidade de inserção mercadológica que

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

surgia. É perceptível que a consultoria está dentro da ampla área de atuação de um(a) Secretário(a) Executivo(a). Martins, Terra, Maccari e Vicente (2010, p 72) afirmam que

Os Cursos de Secretariado devem proporcionar aos formandos uma formação crítica e abrangente através de conhecimentos gerais que atendam as expectativas organizacionais e profissionais, preparando-os para entender, adaptar-se e enfrentar os desafios, cobranças e constantes mudanças do mundo dos negócios, além de, no exercício da profissão, atuarem eticamente respeitando a si próprio, a categoria, a organização e a sociedade.[...]

Uma das exigências para este profissional conseguir exercer esta função é a dedicação que ele deve ter para conhecer as novas tecnologias, instrumentos que tornem seu trabalho mais eficiente, a ética profissional e **a formação superior na área.** (grifo nosso)

Como já foi visto no capítulo anterior sobre o tema competências, percebe-se que o Secretário Executivo necessita receber conhecimentos, apreender e desenvolver competências para que possa atuar como consultor em sua área. Com a adoção de um ensino por competências o(a) Secretário(a) Executivo(a) será diretamente beneficiado no ambiente de trabalho; havendo assim, uma interligação das competências com a necessidade de resultados, que as empresas modernas esperam, para que elas possam, assim, continuar atuando no mundo onde a globalização se faz presente a todo o momento.(CRASTO, 2011). Marasini e Neumann (2011, p.03) afirmam que

O secretário consultor pode atuar de diferentes formas em uma empresa, pois a consultoria empresarial não é um método, não pode ser codificada e conceituada com funções e atividades específicas. Cada consultor oferece um serviço de consultoria que poderá ser identificada através do diagnóstico que realiza em sua empresa-clientes.

Para as autoras Campiol e Freitas (2011, p. 2), o(a) Secretário(a) Executivo(a) atuando como consultor “[...] trabalhará os entraves do processo de comunicação integrada, problemas com a realização de eventos, arquivos ineficientes e demais demandas inerentes à sua profissão”. Afirmam, que profissional de Secretariado, por ter a sua formação multidisciplinar, vem desenvolvendo o trabalho de consultoria no que tange à gestão secretarial, não desempenhará a consultoria que os profissionais de outras áreas desempenham. Para Schumacher, Portela e Pereira (2010, p.9),o(a) Secretário(a) Executivo(a) como consultor interno poderá desenvolver algumas atividades como:

[...] realizar diagnósticos da situação da empresa onde trabalha, prever possíveis problemas, opinar, aconselhar, propor soluções, influenciar e auxiliar os executivos, promovendo estabilidade, sustentabilidade e alcance dos objetivos almejados.

O(a) Secretário(a) Executivo(a) desenvolverá consultoria específica e apenas em sua área de atuação, apontando os problemas e apresentando soluções para alcance dos resultados organizacionais, podendo ainda exercer a consultoria integrada nos setores da empresa, sendo esses setores de planejamento, marketing, finanças, contabilidade e recursos humanos, enfim, de acordo com seu objeto de ação na empresa. Para Schumacher, Portela e Pereira (2010, p.9), “as mesmas possibilidades de atuação existem para o(a) profissional de Secretariado Executivo

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

na consultoria externa (como *free-lancer*)”, arrisca-se aqui falar em atuação como um profissional autônomo na área.

Para que os discentes, futuros profissionais de secretariado, tenham uma formação que permitam o desenvolvimento das competências que o mercado e a sociedade esperam, é preciso que as IES além de oferecer uma educação aprimorada com infraestrutura adequada (laboratório, aulas que relacionem teoria x prática, professores capacitados, entre outros), precisam construir uma Matriz Curricular que reflitam o conjunto de conhecimentos necessários a essa construção de competências.

4 MATRIZ CURRICULAR PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS NA FORMAÇÃO DO SECRETARIADO EXECUTIVO

a. Matriz Curricular: definição e finalidade

Na educação formal, em IES, o desenvolvimento das competências profissionais inicia-se no planejamento do curso, na elaboração do projeto político de curso, atualmente projeto pedagógico de curso. Ele deve refletir que profissional vai formar, como seu egresso. Para isso a sua estrutura, matriz curricular, deve ser guiada pela legislação vigente, além de contemplar as competências profissionais a serem desenvolvidas em um tripé: competências desejadas pelo mercado/região, perfil profissional esperado (o egresso) e objetos de conhecimentos (conteúdos) a serem repassados.

Para Silva (2003, p. 36), a Matriz Curricular “[...] contém um elenco de disciplinas, listadas com suas respectivas cargas horárias, agrupadas em determinada ordem lógica, em sistemas geralmente semestrais ou anuais, que devem possibilitar a evolução da aquisição do conhecimento, transformando em aprendizagem”. Silva e Pacheco (2005, p.2) definem a palavra currículo como a que “deriva do verbo latim *Currere*(correr), significa carreira, pequena caminhada a percorrer”. Já Franco (2010, p. 22) define currículo como “[...] um saber constituído por elementos científicos, sociais e empíricos que vão se constituindo na história da humanidade e vão se configurando como campo cultural da sociedade e de determinados grupos”. Ainda em Silva e Pacheco (2005 p, 8),

Um currículo pautado em Competências mescla e integram conhecimentos gerais, profissionais, experiências de vida e de trabalho que normalmente são explorados isoladamente. Com essa integração o indivíduo adulto, por exemplo, será capaz de estar preparado para a mobilidade permanente que tem ocorrido nos dias atuais com as actividades profissionais onde poderá exercer diferentes ocupações na mesma empresa, ou em outra, bem como o subemprego, o trabalho autônomo, etc.

Segundo Silva (2003, p. 36), a Matriz Curricular “[...] deve ser organizada de tal forma que o aprendizado numa etapa anterior possa ser utilizado como suporte e ponto de partida para uma etapa subsequente, com a finalidade de que haja a evolução do aluno na sua formação profissional”. A matriz pode sofrer reorganização, mas para que aconteça essa reorganização curricular é preciso que se analisem alguns pontos ligados às mudanças frequentes que ocorrem nas universidades, como, por exemplo, se as universidades possuem ou não atividades

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

interdisciplinares. Também são examinados se as aulas práticas atendem ou não as necessidades dos discentes e se os programas estão sendo atualizados de acordo com o mercado, além da preocupação com as inovações das tecnologias (SILVA; PACHECO, 2005).

Vale salientar que o currículo não se trata apenas de um programa de conteúdos, mas de ser um percurso a ser realizado para que assim possa ser atingidos determinados marcos estabelecido para a formação do indivíduo (FRANCO, 2010). Para completar este pensamento, o autor fala do currículo como uma forma de potencializar saberes escolares para o vasto conhecimento do mundo, fazendo assim a escola vida e não apenas forma de compreensão da vida; superando a lógica utilitarista, ressignificando a integração dos saberes, instrumento de articular respostas didáticas, pedagógicas e políticas ao processo de ensino.

Adota-se aqui, a definição de Silva e Pacheco(2005), por trazer uma associação pautada em competências como uma aquisição de conhecimentos, possibilitando a preparação do indivíduo para mobilidade permanente dos dias atuais, em um mundo em que o profissional poderá exercer diferentes ocupações. Neste sentido, se bem elaborada e em consonância com legislação pertinente, a matriz curricular pode preparar o(a) Secretário(a) Executivo(a) para atuar no mercado de trabalho também como consultor em sua área.

Para o(a) futuro(a) profissional de Secretariado poder atuar conforme perfil esperado, é necessário que o projeto pedagógico do curso em que está matriculado possa atendê-lo(la) preparando-o(a) para os interesses de mercado (regionalidade), mas também apresente uma formação que esteja de acordo com todas as novas competências profissionais difundidas pela categoria, contida no novo perfil destes profissionais, e assim permita atuar como assessor, gestor, consultor e empreendedor, podendo assim fazer uso das competências essenciais para exercer sua profissão (ANTUNES, 2010, p.2).

As Diretrizes Curriculares Nacionais referentes aos Cursos de Graduação em Secretariado Executivo apresentam um detalhamento e apontam para as competências/habilidades que devem ser desenvolvidas e para os campos de formação que devem ser interligados ao se trabalhar os conteúdos básicos, específicos e teórico-práticos, vejamos no quadro 2:

Quadro 2- Competências, habilidades e conteúdos a serem desenvolvidos nos cursos superiores de Secretariado Executivo de acordo com a Resolução CNE/CES 3/2005

COMPETÊNCIAS/HABILIDADES	CONTEÚDOS
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações; • Visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e inter-setoriais; • Exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção; 	<p style="text-align: center;">CONTEUDOS BASICOS</p> <p>Estudos relacionados com:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ciências Sociais; • Ciências Jurídicas; • Ciências Econômicas; • Ciências da Comunicação e Informação

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

<ul style="list-style-type: none"> • Utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais; • Habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão; • 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; • Receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia; • Adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções; • Gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários; • Gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais; • Capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos; • Eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações; e • Iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional. 	<p>CONTEUDOS ESPECIFICOS Estudos relacionados com:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas Secretariais; • Gestão Secretarial; • Administração e Planejamento Estratégico; • Organização e Métodos; • Psicologia Empresarial; • Ética Geral e Profissional; • Domínio de Língua Estrangeira; • Aprofundamento da Língua Nacional
	<p>CONTEUDOS TEORICO-PRÁTICOS Estudos relacionados com uso de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laboratórios Informatizados; • Estágio Supervisionado; Atividades Complementares

Fonte: Adaptado do Ministério da Educação

Antunes (2010), em sua pesquisa, mapeou as disciplinas necessárias para construir as competências essenciais do profissional de secretariado. Analisando esse trabalho, especificamente a competência para ele poder atuar como consultor, a autora afirma ser necessário o aprendizado das disciplinas descritas no quadro 3.

Quadro 3- Disciplinas que contribuem para a construção da Competência essencial do profissional de secretariado em consultoria secretarial

<p>Tecnologia da informação e comunicação Técnicas de Estágio e Projetos Introdução às Relações Públicas Teoria da Comunicação Comunicação, Expressão e Oratória Marketing pessoal Ciências Contábeis Comunicação Organizacional Metodologia Científica</p>	<p>Pensamento Econômico Contemporâneo Processo decisório Língua portuguesa Produção de Textos Redação Empresarial Ética Profissional Gestão Secretarial Fundamentos e Técnicas Secretariais Estágio Supervisionado monográfico</p>
---	--

Fonte: adaptação de Antunes (2010)

Com base no apresentado até agora e tomando como referência a pesquisa de Antunes (2010), que mapeou as disciplinas necessárias a formação do secretário consultor, pretende-se realizar uma análise na matriz curricular de dois cursos de secretariado e responder quais os conhecimentos oferecidos em cursos de Secretariado Executivo que podem contribuir para formação das competências necessárias à atuação em consultoria secretarial.

5 METODOLOGIA

Como referência para esta pesquisa, foi tomado como base de estudo os autores Antunes (2010), Castro (2011), Silva (2005) e as Diretrizes Curriculares do Curso de Secretariado

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Executivo. A pesquisa foi de abordagem qualitativa e os procedimentos adotados para esta pesquisa se caracterizam como do tipo bibliográfica e documental.

[...] a **pesquisa bibliográfica** se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, **a pesquisa documental** vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa (GIL, 2009, p. 51) grifo nosso.

Documental, pois teve como objetivo analisar os planos de disciplinas e o projeto de curso de duas IES, no intuito de identificar, os conhecimentos necessários para a formação e atuação do profissional consultor secretarial. Foi desenvolvida uma análise comparativa entre as matrizes curriculares do curso de Secretariado Executivo Bilingue da Universidade Federal da Paraíba- UFPB (2006) e a matriz curricular do curso de Secretariado Executivo da Escola Superior de Relações Públicas-ESURP(2009).

O curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal da Paraíba iniciou suas atividades em 2006. Teve reconhecimento em dezembro de 2011, através da Portaria de Nº 486. Está direcionado a formar profissionais bacharéis que possam construir as competências necessárias para a sua atuação no mercado de trabalho, em conformidade a Diretriz Curricular Nacional para o Curso e que possam atuar em diferentes áreas na organização. Funciona no Campus IV- Litoral Norte, na unidade que fica na cidade de Mamanguape-PB. Possui um quadro com 31 professores, destes, cinco são docentes com formação em secretariado. Estão ativos atualmente 368 discentes, já integralizaram o curso 33 discentes, em três turmas. Dispõe de três laboratórios: laboratório de línguas, de informática e um especializado em secretariado, este último com dupla finalidade: durante o dia escritório experimental em consultoria secretarial e, à noite, durante horário de aulas, um laboratório para prática de ensino como suporte às disciplinas curriculares. Já houve atualização curricular em 2008 e está passando por revisão de seu PPC, mas tomamos para foco de estudos o seu currículo original(2006).

A Esurp foi fundada em dezembro de 1967 e teve o curso de secretariado iniciado no em 1971, com reconhecimento pela Portaria nº 210/MEC-1981. Tem duração mínima de 06 semestres letivos. É oferecido com entrada anual e disponibiliza 60 vagas. Funciona na Av. Conselheiro Rosa e Silva, 839 - Aflitos, Recife/PE. Tem, portanto 42 anos de oficial reconhecimento. Possui um quadro de 28 professores, desses 3 profissionais de secretariado. Estão ativos, atualmente, 93 alunos e já integralizou mais de 40 turmas. O curso dispõe de dois laboratórios: de informática e especializado em secretariado, este último com finalidade voltada a disciplina de estágio supervisionado através do desenvolvimento de projetos de consultorias secretariais. Já houve atualização curricular dezesseis vezes, mas para efeito da pesquisa foi adotado o currículo de 2009.

Seguindo os objetivos proposto neste estudo, foi realizada uma análise documental, baseada nos planos de curso da UFPB e da ESURP e nas Diretrizes Curriculares Nacionais para curso de Secretariado Executivo. Contatou-se, via email, com as duas IES, para que elas respondessem através de um questionário simples contendo duas perguntas diretas e abertas: Qual o método de ensino? Qual a formação do docente que lecionam as disciplinas abaixo

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

relacionadas (quadro 3)? Foi solicitado ainda, a disponibilização das matrizes curriculares, programas de disciplinas com discriminação dos conteúdos programáticos trabalhados.

A partir daí, através de uma análise documental, foi elaborado um quadro que traz a relação das disciplinas para formação na área de atuação em consultoria secretarial (quadro 04). Logo em seguida, relacionaram-se ementários equivalentes da comparação entre as disciplinas equivalentes encontradas e, ao final, foram analisados os conteúdos relativos à relação dos conhecimentos necessários para formação do profissional para atuar em consultoria secretarial por área de conhecimento(quadro 06). Desse levantamento de dados foi realizada a identificação dos conhecimentos necessários à formação acadêmica voltada para consultoria secretarial, à luz da teoria pesquisada.

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após a análise comparativa entre as disciplinas da matriz curricular da ESURP, uma IES da iniciativa privada, com as disciplinas da matriz curricular do curso de secretariado da UFPB, uma IES da iniciativa pública federal, chegou-se ao quadro de equivalência – Quadro 4. A equivalência em relação às disciplinas que contribuíam na Esurp com o desenvolvimento do estágio supervisionado e na UFPB na extensão em consultoria secretarial, atividades de ensino voltada para consultoria secretarial.

Quadro 4- Disciplinas analisadas em equivalência curricular nos dois cursos que contribuem para formação em consultoria secretarial

Disciplinas que fazem parte da matriz curricular do curso de secretariado da ESURP(2009)	Disciplinas que fazem parte da matriz curricular do curso de secretariado da UFPB (2006)
Tecnologia da informação e comunicação	Informática aplicada ao Secretariado
Técnicas de Estágio e Projetos I e II	<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisa Aplicada a Secretariado • Metodologia do Trabalho Científico • Estágio supervisionado I
Introdução às Relações Públicas	Relações Públicas
Comunicação, Expressão e Oratória	<ul style="list-style-type: none"> • Língua portuguesa I • Língua portuguesa II
Marketing Pessoal	Introdução ao Marketing
Ciências Contábeis Aplicadas ao Secretariado	Gestão Contábeis para Secretariado
Comunicação Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Administração de Recursos Humanos • Comunicação Empresarial • Gestão Organizacional
Metodologia Científica	<ul style="list-style-type: none"> • Metodologia do Trabalho Científico
Pensamento Econômico Contemporâneo	<ul style="list-style-type: none"> • Economia • Fundamentos Sócio-histórico e Políticos Brasileiros
Processo Decisório	<ul style="list-style-type: none"> • Psicologia das Relações Humanas
Língua Portuguesa	<ul style="list-style-type: none"> • Língua Portuguesa I • Língua Portuguesa II
Produção de Textos	<ul style="list-style-type: none"> • Língua Portuguesa I e II; • Redação Comercial em Português I • Redação Comercial em Português II
Redação Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> • Redação comercial em Português I • Redação comercial em Português II • Metodologia do Trabalho Científico • Pesquisa Aplicada a Secretariado.
Ética Profissional	Ética profissional
Gestão Secretarial	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão Organizacional

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

	<ul style="list-style-type: none"> • Teorias de Administração
Fundamentos e Técnicas Secretariais	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas Secretariais I • Técnicas Secretariais II • Arquivo e Documentação
Estágio Supervisionado Monográfico	<ul style="list-style-type: none"> • Estágio supervisionado II, • Estágio supervisionado III • Estágio supervisionado IV • TCC

Percebe-se no quadro 04, que a maioria das disciplinas que fazem parte do currículo da ESURP e são pré-requisito de conhecimento para desenvolver consultoria no estágio supervisionado têm equivalência em conteúdo quando comparadas com as disciplinas que faziam parte do currículo da UFPB e eram pré-requisito de conhecimento para desenvolver a extensão em consultoria secretarial. Contudo, ao analisar os conteúdos trabalhados verificou-se que, para a equivalência acontecer, seria necessário o agrupamento dos conteúdos por área de conhecimento, uma vez que, em alguns casos, uma disciplina da ESURP equivale a mais de uma do currículo da UFPB. Não existe equivalência em relação à nomenclatura de disciplina, fato esse observado também em outros currículos investigados em nível nacional para outros fins de pesquisa, numa breve pesquisa realizada via internet nas matrizes curriculares de cursos de secretariado. O fato de uma disciplina na matriz da ESURP equivaler a mais de uma disciplina da UFPB em conteúdo provocou a necessidade de outra análise e verificação. Observou-se que esse fato se deve porque o curso da ESURP é realizado em três anos e voltado apenas para a inserção mercadológica, sintetizando os conteúdos ministrados, já o curso da UFPB é realizado em quatro anos e meio e, além de preparar para a inserção mercadológica, desenvolve alunos pesquisadores com um forte perfil voltado para atividades de pesquisa e de extensão. Por esse motivo, as ementas de suas disciplinas são mais densas, pulverizadas em mais de uma disciplina, quando se faz uma relação comparativa com as disciplinas da ESURP.

Para melhor demonstrar a realidade das duas IES, apresentam-se, no quadro 05, as disciplinas analisadas e equivalentes, entretanto agora com foco nas ementas dessas disciplinas. Comparando-se a matriz do curso da UFPB com a do curso da ESURP, além de identificar as disciplinas equivalentes na comparação das disciplinas da ESURP com o da UFPB (quadro 04), percebeu-se quais as ementas oferecidas e equivalentes nos dois cursos de Secretariado Executivo estudados contribuem para essa formação.

Com base em todos os dados levantados, apresenta-se no quadro 05 os conteúdos/conhecimentos, levantados a partir da análise dos planos de disciplinas dos ementários necessários a um Secretário(a) Executivo(a) em sua formação para atuar como um consultor secretarial, especificadas a seguir por áreas de conhecimentos.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Quadro 05: Conhecimentos à formação em consultoria secretarial por áreas de conhecimentos

Conhecimento a serem trabalhados	
COMUNICAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> • Domínio da norma culta e dos recursos expressivos do idioma; • Leitura e interpretação; • Técnicas de leitura e de redação. • Análise e discussão de textos; • Elementos da comunicação verbal e não verbal; • A importância da linguagem oral; • Processos de formação de palavras do Português; • O processo comunicacional nas organizações; • Modelos e perspectivas da comunicação organizacional; • As estratégias comunicacionais; • Comunicação como ferramenta estratégica nas sociedades globalizadas. Interações comunicativas; • Atividades de compreensão e expressão; • Organização de idéias e seqüência lógica; • Domínio social da comunicação, capacidade de linguagem e tipologias textuais. • Os gêneros textuais do universo empresarial e oficial (formulários) e a linguagem técnica: uso, características e fatores de textualidade; • Elaboração de textos: artigos e trabalhos para congressos, etc; • Relações públicas • Pesquisa de opinião pública; • Público: tipos e características; • Imagem institucional; • Relacionamento interno e externo; • O objeto da comunicação social; • Falar em público, falar ao telefone, análise de notícias do mundo empresarial, vigilâncias ao bom uso das línguas portuguesa, inglesa e espanhola nas comunicações na empresa; • Voz e dicção; • Domínio do medo de falar em público; • Apresentação, postura e gesticulação;
ADMINISTRAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> • Globalização e a nova estrutura da ordem social • Mudanças organizacionais; • Desenvolvimento Organizacional • Tipos de empresas; • Teoria e Funções administrativas • Processos administrativos; • O processo administrativo: elaboração e acompanhamento; • O marketing empresarial • Planejamentos gerenciais; • Estudo e análise das linhas de ação; • Elaboração de Projetos empresariais; • Processo decisório: tomada de decisão; • Chefia e liderança. • Autoridade e poder • Teoria da motivação humana. • Condução das atividades gerenciais; • Gestão de resultados.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

ESPECÍFICA SECRETARIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Regulamentação da Profissão. • Fundamentos da ética profissional ao secretariado • Código de Ética do secretário; • Técnica secretarial - Redação técnica e correspondências (cartas, memorandos, convites e semelhante, outros). • Padronização dos textos organizacionais; • Arquivo e documentação: Conceitos, valores, importância e gestão. • Técnica secretarial: telefone, recepção, controle de agenda, reuniões, controle e Follow-up, viagens, tipos de documentação e gerenciamento de arquivos. • Práticas secretariais no suporte e assessoramento; • Funções administrativas em uma visão secretarial; • Gestão do processo de trabalho – rotina e administração do tempo; • Técnicas da informação para a organização; • Gestão dos processos informacionais para assessoramento; • A informação como matéria prima para a decisão; • Alternativas eficazes para a solução de problemas • Apresentação de fatos e dados de forma coerente e precisa; • Acompanhamento e Assessoria em projetos; • Importância do relatório administrativo; • Tipos de pesquisa e elaboração de projetos de na área de secretariado; • O marketing empresarial e o apoio das atividades de secretariado; • Relacionamento chefe/secretário executivo • Liderança: convívio social; • Grupos de trabalho e coordenação de equipes
EXATAS	<ul style="list-style-type: none"> • Sociedade da informação; • Tecnologias da informação; • Internet e redes de computadores; • Interface organização/públicos via internet; • Comunicação dirigida na internet; • Bases de dados corporativos; • Fundamentos do sistema econômico; uma visão geral da evolução do capitalismo a nível internacional; a antiga e a nova divisão do trabalho e seus efeitos sobre a economia brasileira. Tipos de sociedade comerciais; • Interpretação e concepção de informações gerenciais no âmbito dos resultados apurados pela contabilidade; • Contabilidade básica • Relatórios contábeis.
GERAL	<ul style="list-style-type: none"> • Economia mundial e brasileira. • A dimensão política dos processos econômicos; • Ética do ser humano, da sociedade e do ambiente de trabalho; • Ética organizacional, valores e normas; • Conhecimento. • Natureza e tipos de conhecimento; • Transmissão do conhecimento; • Busca de informações para a construção do saber; • Formas de comunicação de pesquisa; • Contribuição para compreensão e análise dos problemas contemporâneos nacionais; • Visão crítica do processo de globalização. • Aprendizagem; • Problemas sócio-psicológico da organização • Normas da ABNT.

Conforme observado, depois de levantado a equivalência das disciplinas, da análise dos ementários; foram elencados por área de conhecimento (quadro 05) os conteúdos/conhecimentos que um Secretário(a) Executivo(a) deve ter como embasamento teórico para atuar como um consultor secretarial. Após a coleta e análise dos dados acima, verificou-se a necessidade de investigar junto as duas IES sobre qual a melhor forma de ensino e quem lecionava os conteúdos levantados, pois para formar uma competência não basta só a transmissão do conhecimento. Contatou-se, através dos dados levantados via e-mail com as duas IES e através de um questionário simples contendo duas perguntas diretas e abertas (Qual o método de ensino adotado? Qual a formação do docente que leciona as disciplinas abaixo

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

relacionadas?). Detectou-se, nas duas IES, que há o uso de laboratório específico em serviços secretariais para essa prática, ou seja, consultoria secretarial. Entretanto, na primeira IES, é uma prática curricular e na segunda, uma prática de extensão. Quanto às disciplinas, nas duas IES, são ministradas por professores com formação adequada à disciplina levantada, entretanto a prática em consultoria é sempre realizada por docente com formação na área secretarial, ou seja, os dois cursos de Secretariado Executivo possuem escritório experimental para prática em consultoria, além disso, esses laboratórios possuem um professor com formação em secretariado e com experiência em consultoria, orientando os alunos, favorecendo assim, o ensino da prática em consultoria secretarial. Independente desse fato verifica-se a capacidade de formação adequada (conhecimento teórico) para inserção como consultor secretarial.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Iniciou-se esta pesquisa com o intuito de saber quais os conhecimentos ofertados pelas IES ajudam na formação do Secretário(a) Executivo(a) para que ele tenha condições atuar na área de consultoria secretarial. Conseguiu-se levantar esses conhecimentos e também verificar a melhor maneira de ensino, além de diagnosticar a não necessidade de uma disciplina específica de consultoria para que os discentes possam adquirir conhecimento, ele está mais relacionado a prática do que ao repasse teórico de uma disciplina específica. A partir da análise documental das duas IES estudadas, conseguiu-se chegar aos conhecimentos necessários à formação em consultoria secretarial, expostos anteriormente no quadro 06.

Pelas entrevistas verificou-se que o melhor modo do ensino/aprendizagem para a consultoria secretarial está no ensino por competência e para isso há necessidade da coexistência de laboratório específico em secretariado, pois ensinar por competência exige saber colocar em prática os conhecimentos repassados. Apenas incluir uma disciplina específica de consultoria não atenderia o desenvolvimento da atuação para consultoria secretarial. Há necessidade de um conjunto de conhecimentos, complementares e transversais. Foi possível, concluir, que não há necessidade de uma disciplina em consultoria secretarial, mas um conjunto de disciplinas que levem aos conhecimentos necessários para a construção dessa competência. Esses conhecimentos distintos de várias áreas do saber, preferencialmente, devem ser ministrados por professores com formação adequada, entretanto, a prática em consultoria secretarial deverá sempre ser realizada por docente com formação e experiência na área secretarial. Foi possível perceber ainda, que a área de consultoria vem crescendo a cada dia nas organizações e possibilita ao profissional de secretariado ter outra opção para atuação.

Sugere-se, diante da identificação dos conhecimentos necessários a formação em consultoria secretarial realizado nesta pesquisa, pesquisas futuras às outras três áreas de atuação do secretariado Executivo: empreendedorismo, assessoramento e cogestão.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, C. K. S. . **Construção das competências essenciais do profissional de secretariado executivo**. In: I Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo, 2010, Toledo. Identidade e formação profissional, estratégias de inserção no mercado de trabalho,

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

- formas de atuação e pesquisa em secretariado executivo. Toledo - PR : UNIOESTE, 2010. v. 1.
- BIANCO, M. F. ;GONCALVES, O. A.. **As Competências nas organizações - avaliar, remunerar e gerir: uma real possibilidade?**.In:III Seminário Internacional Organizações e Sociedade: Inovações e Transformações na Sociedade Contemporânea. 2008. Porto Alegre - RS. III Seminário Internacional Organizações e Sociedade: Inovações e Transformações na Sociedade Contemporânea, 2008
- BRASIL. Ministério da Educação e Cultura. **Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de graduação em Secretariado Executivo**. Resolução nº 03 da Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação, de 23 de junho de 2005.
- BRASIL. MEC, CNE. **Resolução nº. 3, de 23 de junho de 2005**. Institui as diretrizes curriculares nacionais para os cursos de graduação em secretariado executivo e dá outras providências. Relator: Efreim de Aguiar Maranhão. *Diário Oficial*, Brasília, DF, p. 79, 27 jun. 2005. Seção 1. Disponível em: <<http://www.fenassec.com.br/educacao>>. Acesso em: 10de dezembro. 2012.
- CRASTO, M. C. S. S.**Consultoria Organizacional: O Secretário Executivo como Agente de Resultados**. Mamanguape, 2011. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo) Universidade Federal da Paraíba.
- DEFFUNE, D; DEPRESBITERIS, L. **Competências, habilidades e currículos da educação profissional: crônicas e reflexões**. São Paulo: SENAC São Paulo, 2000.
- DUTRA, J. S.; HIPÓLITO, J. A. M.; SILVA, C. M.. **Gestão de Pessoas por Competências: o Caso de uma Empresa do Setor de Telecomunicações** - RAC, v. 4, n. 1, Jan./Abr. 2000: 161-176.
- ELY, R.**CONSULTORIA EM RELAÇÕES PÚBLICAS**. Porto Alegre, 2003. Projeto Experimental IV- Monografia (Habilitação em Relações Públicas) Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul- Faculdade de Comunicação Social.
- FLEURY, M. T. L. ; FLEURY, A. C. C. **Construindo o Conceito de Competência**. Revista de Administração Contemporânea, 2001.
- FRANCO, Alexandre de Paula. **Organização do Trabalho Pedagógico no Ensino Superior: alternativas e desafios para o trabalho educativo**. Revista de Formación e Innovación Educativa Universitária, v. 3, p. 21-32, 2010.
- FREITAS, L. F de; CAMPIOL, M. R. D. . **Consultoria Secretarial: uma nova área de atuação do secretário executivo**. In: II Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo, 2011, Passo Fundo. Anais do II Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo. Passo Fundo: Editora da Universidade de Passo Fundo, 2011. p. 12-27
- GIL, A. C. .**Como elaborar projetos de pesquisa**. 4a.. ed. São Paulo: Atlas, 2002. v. 1. 171 p.
- GIL, A. C.. **Métodos e técnicas de pesquisa social/** Antonio Carlos Gil. – 6. Ed. – 2. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2009.
- GIRARDI, D. M.:LAPOLLI, E. M.: TOSTA, K. C. B. T. . **A consultoria interna de recursos humanos como pratica catalizadora da gestão do conhecimento organizacional**. Revista de Ciências da Administração (CAD/UFSC), v. 11, p. 151-176, 2009.
- JACINTHO, P. R. B., BECKER, P. R. **Consultoria Empresarial: Procedimentos para aplicação na Micro e Pequena Empresa**.2004. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, Santa Catarina.
- JUNIOR, P. C. **A possibilidade da carreira de profissionais de secretariado em cargos de gestão nas empresas- públicos privadas em Campo Grande e Mato Grosso** , 2008. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo) Instituto de Ensino Superior da Funlec - IESF.
- JURKEVICZ, A. P. **Diversidade de conhecimento do profissional em secretariado executivo**. Revista Eletrônica de Ciências Empresariais. Ano 03, Número 05, Agosto a Dezembro de 2009.
- MANCIA, L. T. S. **Os desafios do modelo de consultoria interna: uma experiência gaúcha**. 1997. 184p. Dissertação (Mestrado em Administração) Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRS, Porto Alegre.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

- MARASINI, G. ; NEUMANN, S. E. . **O secretário executivo como consultor: foco no atendimento ao cliente.** In: 2º Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo: A evolução por meio da pesquisa, 2011, Passo Fundo. Anais do II Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo, 2011
- MARTINS, C. B.; TERRA, MENDES, P. M.; MACCARI, É. A.; VICENTE, I. **A Formação do Profissional em Secretariado Executivo no Mercado de Trabalho Globalizado.** Revista de Gestão e Secretariado, v. 1, p. 69-89, 2010.
- MEDEIROS, I. B. O. **Competências individuais: um estudo de caso da gestão por competências em sua dimensão humana em pequena empresa.** In: Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2006, Resende. Anais do III SEGeT, 2006.
- NASCIMENTO, C. R.; SILVA, M. L. P.; SOUZA, P. X. **Possíveis contribuições das atividades de monitoria na formação dos estudantes-monitores do curso de pedagogia da universidade federal de Pernambuco.** Disponível em: <http://www.ufpe.br/ce/images/Graduacao_pedagogia/pdf/2010.1/possiveis%20contribuicoes%20das%20atividades%20de%20monitoria%20na%20forma.pdf>. Acesso em: 02/01/2012.
- OLIVEIRA, D. P. R.. **Manual de consultoria Empresarial: Conceitos, Metodologia e Práticas.** 8ª. Edição. São Paulo: Editora Atlas, 2009.
- RUAS, R.; ANTONELLI, C. S.; BOFF, L. H. (Org.) . **Os Novos Horizontes da Gestão - Aprendizagem Organizacional e Competências.** 1. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004. v. 1. 222p .
- SCHUMACHER, A. J.(Org.) ; PORTELA, K. C. A; PEREIRA; S. A.(Org.). Coleção Secretarial, volume I. **Gestão Secretarial: O desafio da visão holística.** ed.Adeptus - Cuiabá, 2009.
- SCHUMACHER, A. J.; PORTELA, K. C. A; PEREIRA; S. A. **O profissional de secretariado executivo no mercado de consultoria organizacional.** In: I Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo, 2010, Toledo. Identidade e formação profissional, estratégias de inserção no mercado de trabalho, formas de atuação e pesquisa em secretariado executivo. Toledo - PR : UNIOESTE, 2010. v. 1.
- SÍCOLI, C. R. **Consultoria externa os dilemas das empresas e dos consultores.** Disponível em: <http://www.gestaodepessoas.com.br/artigos_arquivos/ARTIGOCONSULTORIA_EXTERNA-Dilemas_Empresas_Consultores.pdf>. Acesso em: 02/12/2012.
- SILVA, M. F. T. . **Pronosta metodológica para a revisão ou construção de grades curriculares compatíveis com a formação profissional para o mercado e para o desenvolvimento regional.** Revista Acadêmica. Ciências Agrárias e Ambientais, Curitiba, Paraná, v. 1, n.1, p. 33-40, 2003.
- SILVA, Antonio Carlos Ribeiro da; PACHECO, J. Augusto. **Organização Curricular por Competência no ensino superior: dificuldades e possibilidades.** In: VIII Congresso Galaico Português Psicopedagogia, 2005, Braga- Portugal.
- SOUZA, J. F. S. M. **Monitoria e iniciação a docência: o programa de monitoria na graduação de secretariado executivo da UFPB.** Mamanguape, 2011. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo) Universidade Federal da Paraíba.
- TAKAHASHI, A. R. W.; FISCHER, A. L. **Aprendizagem organizacional e desenvolvimento de competências organizacionais: pronosta metodológica para exploração conceitual e empírica.** E & G. Economia e Gestão, v. 8, p. 112-132, 2008.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

PRECONCEITOS E ESTEREÓTIPOS NA CONTRATAÇÃO DO PROFISSIONAL SECRETARIAL, SEGUNDO A PERCEPÇÃO DOS ALUNOS DE SECRETARIADO DA UNIOESTE DE TOLEDO - PR³

Márcia Regina de Sales (Unioeste - Toledo-PR)

marciarivel@hotmail.com⁴

Márcio Alberto Goebel (Unioeste - Toledo-PR)

ma.goebel@hotmail.com⁵

RESUMO: Neste estudo discute-se sobre os preconceitos e estereótipos na contratação do profissional secretarial, segundo a percepção dos alunos de secretariado da Unioeste de Toledo – Pr, com a pretensão de identificar como estes estudantes avaliam a discriminação nos processos seletivos em geral em que participaram para a função de secretária. A utilização de estereótipos nas mais diversas formas de relações sociais e profissionais pode afetar a contratação de um candidato a uma vaga de emprego, reforçando o preconceito existente pela rotulação dos indivíduos, principalmente por meio de estereótipos de raça, gênero, aparência física. Desta forma, foi aplicado um questionário aos estudantes do curso de Secretariado a fim de analisar se existe algum tipo de estereótipo que os afeta e/ou desqualifica na busca pelo emprego na área de formação. Verificou-se que os pesquisados acreditam que pessoas de cor branca tem mais facilidade nos processos de seleção o que denota estereótipos relacionados aos aspectos étnicos.

PALAVRAS CHAVE: Estereótipos, preconceito, discriminação, secretariado executivo.

ABSTRACT: This study discusses about the prejudices and stereotypes in hiring professional secretarial, according to the students' perception of the secretariat Unioeste of Toledo - Pr, with the intention of identifying students as they assess racial discrimination in selection processes generally involving for the role of secretary. The use of stereotypes in various forms of social and professional relationships can affect a candidate for a job opening, reinforcing existing prejudices by labeling of individuals, particularly regarding race, gender, physical appearance, among others, demonstrated mainly through stereotypes of race, gender stereotypes and stereotypes of physical appearance. Thus, a questionnaire was given to students of the Secretariat to examine whether there is some sort of stereotype that affects and/or disqualify the search for employment in the area of training. It was found that those surveyed believe that white people have more ease in the selection processes which denotes stereotypes Ethnic Aspects.

KEYWORDS: Stereotypes, prejudice, discrimination, executive secretarial.

³ Este artigo é resultado do trabalho de conclusão do Curso de Especialização Lato sensu em Assessoria Executiva da Unioeste de Toledo (Pr), turma 2010-2012.

⁴ Bacharel em Direito pela Unipar de Toledo (Pr) e Especialista em Assessoria Executiva pela Unioeste de Toledo (Pr).

⁵ Professor Assistente das disciplinas de Administração do Curso de Secretariado Executivo da Unioeste, e membro do Grupo de Pesquisa em Secretariado Executivo Bilingüe - GEPSEB de Toledo (Pr). Mestre em Desenvolvimento Regional e Agronegócio pela Unioeste de Toledo (Pr).

1 INTRODUÇÃO

Atualmente o profissional de secretariado está inserido nas organizações como facilitador, auxiliando na tomada de decisões, agindo com rapidez e pro atividade em situações rotineiras, desempenhando suas funções também na área de assessoria. Tem a responsabilidade de conhecer e entender todo o processo da empresa, diferente e muito além das atividades básicas de atender telefone, recepcionar pessoas, organizar agendas, viagens, abrir correspondências e redigir correspondências.

Segundo Mosca (2004 *apud* PAIM, 2007, p.29-30) a evolução do profissional em Secretariado Executivo tem exigido novas habilidades, ou seja:

[...] autodeterminação, capacidade, honestidade, postura, formação humanística e exata, visão administrativa, versatilidade, informática, conhecimento de várias línguas, zelo, responsabilidade, e o conhecimento pleno do Código de Ética do Profissional.

Ressalta-se que “uma boa preparação, aliada a determinadas características pessoais [...] contribuirão para dotar estes profissionais da capacidade de encarar as organizações numa perspectiva integrada e para os preparar para assumir funções nos mais diversos tipos de instituições”. (BORGES, 2011.a, p. 8).

Neste aspecto o profissional de secretariado, ao participar de uma entrevista, deverá estar preparado para fazê-lo, tanto em termos de conhecimento como em termos de apresentação. Mas de fato é somente isto que se exige ao contratar um profissional para atuar na área? O que de fato consiste a apresentação num processo de seleção?

Inconteste tem-se verificado que as empresas, muitas vezes têm exigido determinados padrões quanto à aparência física e aspectos emocionais no seu quadro de funcionários. Se não estiverem vestidos adequadamente - apresentáveis -, os candidatos podem ser prejudicados na contratação, pois as empresas não estão analisando somente a qualidade profissional, mas também a imagem que seus futuros funcionários irão passar para os seus clientes.

Identifica-se também que na contratação de um profissional desta área encontram-se fatores estereotipados discriminantes, como a cor da pele, forma dos cabelos, biótipo físico, religião, preferência sexual. Muitas empresas ao preencher uma vaga de trabalho, acabam, mesmo que indiretamente, avaliando estes aspectos, esquecendo-se de fazer a análise sobre a qualificação do profissional que esta sendo entrevistado. Pain (2007) corrobora afirmando que:

[...] no mercado de trabalho, os estereótipos se relacionam com a discriminação quando trabalhadores que têm características produtivas idênticas são tratados de forma diferente devido ao seu grupo de pertença. A foto no currículo seria suficiente critério para a exclusão de um candidato num processo seletivo (p. 35).

A partir deste contexto, o presente trabalho tem como objetivo analisar a relação entre preconceito e discriminação na contratação do profissional de secretariado e a aparência como critério para acesso ao mercado de trabalho, segundo a percepção e avaliação dos alunos de secretariado executivo da Unioeste de Toledo – Paraná. Busca-se verificar se alguns dos alunos pesquisados se sentiram discriminado por algum estereótipo no momento da contratação ou reconhecem nestes aspectos, fatores determinantes na obtenção de vagas de trabalho.

Para tanto o presente estudo encontra-se dividido em 5 seções. A introdução (Seção 1) que contempla o objetivo do trabalho, a seção dois que contempla o desenvolvimento dos aspectos teóricos que fundamentam a pesquisa no que se refere ao profissional de secretariado executivo e as diferentes abordagens a respeito dos fatores estereotipados de discriminação, a

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

seção três na qual é apresentada a metodologia utilizada para o desenvolvimento da pesquisa, a seção quatro que apresenta a análise dos resultados da pesquisa realizada junto aos acadêmicos do curso de secretariado executivo da UNIOESTE – Campus de Toledo, PR. O trabalho é encerrado com as considerações finais na seção cinco.

2. PROFISSIONAL DE SECRETARIADO: ESTEREÓTIPOS, PRECONCEITOS E DISCRIMINAÇÃO

A arte de secretariar existe desde a antiguidade, sendo uma atividade reservada aos escribas, mas a Revolução Industrial em 1760 “modificou o tipo da mão-de-obra existente até então, exigindo a função de assessoria para a nova estrutura organizacional nascente, iniciando a mulher no ambiente empresarial em “cargos mais qualificados em decorrência da falta de força de trabalho masculina convocada para a guerra.” (GARCIA, 2000, p. 13).

Atualmente o serviço de secretária(o) está presente na indústria, no comércio, nas empresas prestadoras de serviços, nos órgãos gerenciadores, enfim, em qualquer ramo de atividade humana, tornando-se uma formação acadêmica específica, resultado de exigências em função das mudanças da sociedade, da tecnologia, do mercado de trabalho e do próprio ambiente empresarial.

O trabalho de um secretário difere de empresa para empresa. Em relação ao profissional de secretariado, de acordo com Pringle (1989 *apud* CAVALCANTE, 2010, p. 24) “é uma das poucas categorias de emprego para a qual nunca houve uma descrição de tarefas clara. Apesar da não definição de suas tarefas, o papel de secretário é de essencial importância para as empresas, exigindo do mesmo qualidades para o bom desempenho das tarefas. Dentre as qualidades e características pessoais e profissionais exigidas em relação ao perfil que desejam as empresas, tem-se “a autodeterminação, capacidade, honestidade, postura executiva, formação humanista e exata, visão administrativa, versatilidade, informática, conhecimento de várias línguas, zelo, responsabilidade, e o conhecimento pleno no Código de Ética do Profissional Secretário.” (MOSCA, 2004 *apud* PAIM, 2007, p. 40).

O secretário de acordo com Keremer (2004 *apud* PAIM, 2007, p. 40) é “responsável pela redação e envio de correspondências, gerenciar e operar sistemas de informação, gerenciar serviços de treinamento, atender a clientes e, ainda, oferecer apoio logístico às reuniões.” Desta forma, a competência da secretária pode refletir de modo positivo ou não na atuação da empresa com os seus clientes, colaboradores e fornecedores interferindo no sucesso empresarial.

Apesar da importância da eficiência e do profissionalismo deste profissional, muitas empresas, no momento da contratação de pessoas para este cargo, evidenciam a aparência física, em detrimento da competência. Além disso, segundo Garcia (2000), estes profissionais, pela função que exercem, convivem com a exigência de um requisito fundamental para se adequar às demandas da profissão: a boa aparência.

O conceito de boa aparência é muito relativo e pode gerar a exclusão de candidatos a uma vaga de emprego, denotando o preconceito existente pela rotulação dos indivíduos à estereótipos, principalmente em função da raça (cor da pele, tipo de cabelo) mais especificamente e relação aos afro descendentes. Destaca-se que a discriminação racial é um fator histórico e cultural brasileiro, desencadeado pela colonização por europeus (brancos) e pela escravatura dos negros.

Desta forma, pode-se dizer que, em determinadas situações, entrar no mercado de trabalho tornou-se uma tarefa cada vez mais difícil, pois, existe preconceito nas relações humanas. Apesar de muitos progressos conquistados na luta contra tais problemas, infelizmente, não se tem uma sociedade justa. Aspectos como a cor da pele, dos olhos, forma

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

do cabelo, aparência física, são considerados importantes na contratação, apesar destas características não determinarem a capacidade do ser humano.

Mainard (2010, p 12) destaca que a aparência física é fator de grande importância na sociedade atual, privilegiando a estética com conceitos que são veiculados principalmente pela mídia, a qual influencia as pessoas diretamente sobre “o modo de pensar, o modo de agir, o modo de vestir, e inacreditavelmente, influenciando na visão dos patrões em relação aos seus empregados”.

Quando se valoriza tanto a aparência física, automaticamente cresce o preconceito, porque não são consideradas as qualidades pessoais dos candidatos, os quais são enquadrados em determinados estereótipos.

Estereótipo é uma generalização ou pressupostos que os indivíduos constroem a partir das características físicas ou comportamentos de uma categoria, grupo social ou classe social. Em outras palavras, pode-se afirmar que estereótipo é a forma de como se percebe os indivíduos com características específicas de acordo com o grupo ao qual pertencem, levando a designar equivocadamente seu caráter, capacidade intelectual ou física, personalidade, entre outras características.

Paim (2007) coloca que os estereótipos são crenças compartilhadas sobre um grupo ou membros deste grupo. A designação de estereótipo como um grupo que apresenta características produtivas idênticas, mas são tratados de forma diferente devido grupo de pertencimento. É um fenômeno presente no cotidiano que pode promover e estimular atitudes negativas, os preconceitos, e assim legitimar processos de exclusão social, ou seja:

O estereótipo é um fenômeno presente no cotidiano que pode fomentar atitudes negativas, os preconceitos, e assim legitimar processos de exclusão social. A aparência física tem um papel primordial na formação e no desenvolvimento dos estereótipos, dado que é a forma mais simples de distinguir e homogeneizar os membros do grupo-alvo (ZEBROWITZ, 1996 *apud* PAIM, 2011, p. 03).

Desta forma, no mercado de trabalho define-se o estereótipo do profissional adequado aos cargos pretendidos, o que é demarcado pelo preconceito a grupos raciais, gênero e aparência física, sendo que neste último são envolvidas as questões referentes ao conceito de beleza. Segundo Paim (2011), o estudo dos estereótipos, principalmente em relação à atuação de secretária, tem despertado um amplo interesse, sobretudo quando se verifica que o preconceito e a exclusão social se fundamentam em processos de estereotipização.

Portanto, neste estudo serão evidenciados alguns estereótipos ou generalizações negativas que podem interferir no processo de seleção de candidatos a uma vaga de emprego, especialmente em relação às mulheres que pretendem um cargo de secretaria executiva. Neste caso específico, serão abordados os estereótipos étnicos e raciais, estereótipos de gênero e estereótipos de aparência física.

2.1 ESTEREÓTIPOS ÉTNICOS E RACIAIS

Os estereótipos relacionados à etnia ou raça são direcionados ao racismo, sendo este tipo de discriminação gerado pelo preconceito racial. O racismo é advindo da crença de que existem raças superiores e inferiores, e foi utilizada por diversas vezes na história da humanidade para justificar o domínio de alguns povos sobre os outros, a escravidão e até mesmo o genocídio.

Segundo Allport (1954 *apud* SOUZA, 2012, p. 01), o preconceito em sua definição é:

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

[...] o resultado das frustrações das pessoas, que, em determinadas circunstâncias, podem se transformar em raiva e hostilidade. As pessoas que se sentem exploradas e oprimidas frequentemente não podem manifestar sua raiva contra um alvo identificável ou adequado; assim, deslocam sua hostilidade para aqueles que estão ainda mais “baixo” na escala social. O resultado é o preconceito e a discriminação.

De acordo com Agostini (1997 *apud* TORRES, 2003, p.397), “o preconceito simplifica a realidade e nos faz enxergá-la sob o único aspecto, o qual se transforma em regra geral e universal, com uma forte carga emocional e afetiva, válida para qualquer situação.”

O preconceito racial em relação às pessoas negras está relacionado aos aspectos históricos e culturais do país e pode determinar a oportunidade de sucesso profissional do indivíduo. Este tipo de preconceito leva em consideração determinados aspectos físicos, tais como a cor da pele e o tipo de cabelo.

Em relação ao preconceito racial no Brasil, Paim (2007, p. 14) coloca que:

O processo de desvalorização da aparência física do negro está arraigado na sociedade brasileira. Esta generalização de atributos negativos associados à cor da pele, ao tipo de cabelo e à feição negróide é um dos alicerces em que se edificou a exclusão racial de muitos homens e mulheres. A aparência foi um dos planos em que se materializou a situação de desigualdade entre brancos e não-brancos desde o processo de formação do Brasil.

Paim (2007, p. 14) ainda salienta que pode ser notada a crença de que a boa aparência física, baseada em conceitos de beleza, é prerrogativa dos brancos em vista da cor da pele e do tipo de cabelo, pela “incidência de estereótipos negativos como “cabelo duro”, “cabelo ruim” que desqualificam o cabelo dos negros em prol da valorização do “cabelo bom”, do grupo branco.”

Ressalta-se aqui que na mídia e nos meios de comunicação brasileira, pode ser notada a ausência de faces negras em comerciais e programas de televisão; a invisibilidade do negro nos papéis principais das telenovelas (ocupando somente papéis específicos como empregados domésticos ou capanga); e a pouca frequência da ocupação de negros em programas de entretenimento televisivo. Como agravante da situação pejorativa e reforçada de uma imagem inferiorizada do negro, também pode ser percebido que nos meios televisivos, a imagem que se apresenta ao telespectador de programas infantis é de mulheres brancas e loiras. Nos comerciais de produtos de beleza para cabelos ainda é identificado de forma massiva o padrão branco. Além disso, na educação, os livros didáticos até bem pouco tempo, reforçavam de maneira negativa o negro brasileiro (PAIM, 2007).

É incontestável que o preconceito vai muito além da cor da pele, e muitas pessoas não contentes em discriminar ainda tem a necessidade de colocar suas frustrações colocando a culpa sempre em outra pessoa, e geralmente em pessoas consideradas diferentes. Na sociedade quando a discriminação acontece, vem sempre acompanhada na fala das pessoas, através de piadas, frases infelizes, entre outros comportamentos.

O importante é destacar que o desenvolvimento de uma nação não é fruto de uma suposta inteligência ou cultura superior de uma determinada raça, mas sim resultado das circunstâncias políticas e econômicas favoráveis que se apresentam para este indivíduo.

2.2 ESTEREÓTIPOS DE GÊNERO

Os estereótipos de gênero estão direcionados a homens e mulheres, porém corrobora na disseminação destes estereótipos negativos em relação às mulheres a questão histórico social

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

de que seu papel era casar e ter filhos, e ao homem cabia a função de provedor do sustento da família, focado na carreira profissional.

Na atualidade estes estereótipos perderam sua força já que as mulheres conquistaram seu lugar no ambiente profissional conciliando perfeitamente seu papel de mãe, esposa e dona de casa.

As mulheres vêm aos longos dos anos, conquistando cada dia mais o seu espaço no mercado de trabalho, mas encontram muitas dificuldades, pois são tratadas de formas diferentes, salários menores que os dos homens, que mesmo desempenhando as mesmas funções, e quando se trata de mulher de cor negra a discriminação é ainda maior, independente do nível educacional.

Lima (1994 *apud* PAIM, 2007, p. 37-38) afirma que a educação para as mulheres negras:

[...] é uma variável determinante para a ascensão social e ocupacional. Nota, entretanto, que ao se analisar o impacto das variáveis gênero e cor no mercado de trabalho, os efeitos negativos atingem mais os rendimentos que a posição ocupada. Assim, mesmo quando as mulheres negras rompem a barreira da desigualdade na educação, alcançam empregos com menores rendimentos e prestígio.

Outro fator que pode ser observado em relação às mulheres no mercado de trabalho é a restrição sofrida na contratação de mulheres com filhos pequenos. Esta situação pode ser verificada pelo receio, por parte do contratante, de que a mulher tenha dificuldade em se concentrar, ou necessite faltar ou chegar atrasada ao emprego em função do cuidado com os filhos.

Segundo Tuon (2011), em pesquisa realizada pelo Grupo Regus (multinacional especializada em alugar escritórios e salas de reuniões), as mulheres com filhos são rejeitadas pelas empresas brasileiras. Segundo a pesquisa, o principal motivo seria o risco de que a mulher decida ter outro filho e se afaste do emprego para o cumprimento da licença maternidade.

2.3 ESTEREÓTIPOS DE APARÊNCIA FÍSICA

Os estereótipos relativos à aparência física são ocasionados por uma variedade de possibilidades, geralmente marcada por extremos: o bonito e o feio, obesidade e magreza, estatura alta ou baixa e ainda o uso de adereços como *piercings* e tatuagens.

Mainard (2010, p. 39) afirma que “o peso, a beleza, a altura, as deformidades no rosto e no corpo, as tatuagens e os *piercings* são exemplos típicos de fatores estéticos que influenciam diretamente na contratação do empregado e na vigência do contrato de trabalho atualmente”.

Para a profissão de secretária, a exigência de boa aparência foi denunciada como pré-requisito essencial há algum tempo em classificados de emprego, músicas e pelos próprios estereótipos da profissão veiculados pela mídia em propagandas, programas de televisão e filmes, e ainda na disseminação do conceito da secretária bonita na própria cultura brasileira de forma explícita, revelando de certa maneira o preconceito em relação à aparência.

De acordo com Carmo (2011) em estudo realizado na área de turismo e hotelaria - relação ao uso de *piercings* e tatuagens - há evidências de que existe uma discriminação subjetiva por parte de gestores de recursos humanos, em relação a candidatos que possuem estes adereços corporais, apesar de não serem claramente definidos ou reconhecidos.

As condutas discriminatórias também afetam as pessoas obesas, acarretando as cicatrizes pessoais por diferentes formas de discriminação. Para Borges (2011.b, p.01) as

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

empresas são discriminatórias ao vedar a contratação de trabalhadores obesos, ressaltando que:

O critério é fundamentado em dois fatos: o primeiro é o de que o obeso é menos apto para atividades laborais que demandem expediência, agilidade, pronta reação. O segundo fundamento é o de que o obeso é mais sujeito a ser afetado por questões de saúde o que prejudica a sua assiduidade e produtividade. Um terceiro critério subjetivo é o fato da pessoa acima do peso ser mais difícil de aceitação no ambiente de trabalho.

Quando contratados os obesos são considerados menos competentes e menos disciplinados do que os empregados magros o que leva aos obesos obter menos promoções nas suas carreiras do que os outros empregados. A exclusão de um indivíduo como candidato à uma vaga de emprego, relacionado a fatores como aparência física denota a discriminação “ferindo assim, o princípio da isonomia, da dignidade da pessoa humana e da não-discriminação” (MAINARD, 2010, p. 41).

Conclui-se que apesar das mudanças comportamentais nos processos de recrutamento e seleção, ainda pode ser vivenciada, segundo os autores pesquisados, a existência camuflada da apresentação pessoal como requisito de contratação.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo apresenta uma abordagem exploratória - descritiva. A pesquisa exploratória, segundo Cervo e Bervian (2002) tem por objetivo familiarizar-se com fenômenos ou obter nova percepção dos mesmos a fim de descobrir novas idéias. Já a pesquisa descritiva, observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos sem manipulá-los.

A natureza descritiva do estudo é evidenciada pelos procedimentos inerentes a este tipo de pesquisa. Para Cervo e Bervian (2002, p.66), “a pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los. Trata-se do estudo e da descrição das características, propriedades ou relações existentes na comunidade, grupo ou realidade pesquisada”.

Em relação aos procedimentos o estudo evidencia a pesquisa bibliográfica, e conforme Lakatos e Marconi (2005, p.185), a mesma “abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo”.

Para o desenvolvimento da pesquisa utilizou-se também de dados primários coletados por meio de um questionário estruturado como instrumento de pesquisa (GIL, 1999).

O questionário aplicado foi composto por 53 questões fechadas, sendo aproveitadas para análise 20 questões. O mesmo foi aplicado por meio eletrônico entre os dias 01/08/2012 e 14/08/2012, após os respondentes concordarem com o termo de consentimento, sendo que cada pesquisado poderia participar somente uma vez da pesquisa.

Para dar confiabilidade aos resultados o questionário foi pré-testado. Malhotra (2001, p. 308) descreve os pré-testes como “teste do questionário com uma pequena amostra de entrevistados com o objetivo de identificar e eliminar potenciais problemas”.

Buscou-se como tamanho da amostra o censo, que consiste no levantamento das informações de todos os integrantes do universo pretendido (GIL, 1999). De um total de 139 alunos que se encontravam regularmente matriculados e freqüentando as aulas, obteve-se um retorno de 103 questionários relativos aos alunos do primeiro, segundo, terceiro e quarto ano de Secretariado Executivo da Unioeste de Toledo – Pr.

Não sendo possível a pesquisa com a totalidade dos alunos, estimou-se a confiabilidade e a margem de erro relativo aos 103 retornos obtidos, o que representou 95% de confiança e uma margem de erro de 5%. Para calcular a amostra, utilizou-se a fórmula de amostragem

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

descrita por Barbetta (1994):

$$n_o = \frac{1}{E^2} \frac{1}{(0,05)^2} \frac{1}{0,0025}$$

Com o cálculo do valor aproximado, foi possível a definição do tamanho mínimo da amostra conforme abaixo:

$$n_o = \frac{400 \cdot 140}{400 + 140} = 103$$

Após a coleta dos dados, os mesmo foram tabulados e analisados de forma qualitativa, pois se considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito quanto a percepção que os alunos tem sobre preconceitos e estereótipos relacionados à contratação de profissionais em Secretariado Executivo; e quantitativa, pois traduziu-se em números as opiniões e informações coletados na pesquisa (GIL, 1999).

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Esta seção tem como objetivo apresentar por meio de tabelas os dados coletados no transcorrer da pesquisa. Para a análise dos resultados, os itens foram organizados e classificados em quatro categorias: perfil dos acadêmicos de Secretariado Executivo, aspectos étnicos e raciais, aspectos relacionados ao gênero e aspectos relacionados à aparência física.

Utilizou-se de questões a fim de identificar o perfil dos pesquisados (idade, estado civil, etnia) e conhecer a sua percepção em relação ao preconceito e estereótipos como fator de discriminação no curso de Secretariado Executivo e segmentos desta atividade profissional. Ressalta-se aqui, que as questões das Tabelas 2, 3, e 4 foram analisadas somente em termos de concordância ou discordância, não havendo nenhuma outra análise paralela em relação às respostas apresentadas.

Na Tabela 1, podem ser verificados os dados relacionados ao perfil dos acadêmicos do Curso de Secretariado Executivo.

Tabela 1 – Perfil dos Acadêmicos (as) do Curso de Secretariado Executivo

VARIÁVEL	CATEGORIA	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL
Idade	Menos de 20 anos	29	28,2 %
	Entre 21 e 25 anos	41	39,8 %
	Entre 26 e 30 anos	16	15,5 %
	Entre 31 e 35 anos	7	6,8 %
	Mais de 36 anos	2	1,9 %
	Não respondeu	8	7,8 %
Estado Civil	Casado (a)	19	18,4 %
	Solteiro (a)	78	75,7 %
	Viúvo (a)	1	1 %
	Separado (a)	1	1 %
	Outros	4	3,9 %
Possui filhos	Não	88	85,4 %
	Sim	15	14,6 %
Você se considera	Pardo (a)	9	8,7 %
	Negro (a)	1	1 %
	Branco (a)	73	70,9 %
	Moreno (a) Claro (a)	18	17,5 %
	Moreno (a) Escuro (a)	0	0 %

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Amarelo (a)	2	1,9 %
Indígena	0	0 %
Outros	0	0 %

Fonte: Dados da Pesquisa, 2012

Verifica-se que os acadêmicos são predominantemente jovens, com idade até 25 anos (68,0%), solteiros (75,7%), e 85,4% não possuem filhos. Em relação à descendência racial, 70,9% dos pesquisados se considera de cor branca.

O número elevado de pesquisados que se consideram de cor branca pode ser resultado dos aspectos históricos que marcaram a colonização da região Oeste do Paraná, onde se situa geograficamente o município de Toledo. A região foi colonizada essencialmente por descendentes europeus na década de 50 e 60.

Na Tabela 2, foram agrupadas as questões referentes aos aspectos étnicos e raciais e as relações destes aspectos no ambiente do profissional secretarial.

Perguntados se a cor da pele é um critério que prepondera na avaliação sobre aparência física notou-se que os pesquisados tendem a discordar significativamente a respeito desta afirmativa. Na questão referente ao tipo do cabelo (liso/encaracolado; loiro/moreno) de um secretário como sendo um indicador da boa aparência, verificou-se também se verificou a discordância de grande maioria dos acadêmicos participantes da pesquisa. Inquiridos ainda, se as mulheres brancas têm maior aceitação para o emprego de secretários executivos do que mulher com pele escura da mesma forma houve discordância da maioria nesta afirmação.

Tabela 2 - Aspectos Étnicos e Raciais

VARIÁVEL	CATEGORIA	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL
A cor da pele é um critério que prepondera numa avaliação sobre a aparência física.	Concordo Plenamente	3	2,9 %
	Concordo Moderadamente	4	3,9 %
	Concordo Pouco	12	11,7 %
	Discordo Pouco	10	9,7 %
	Discordo Moderadamente	18	17,5 %
	Discordo Plenamente	46	44,7 %
	Não sei opinar	10	9,6 %
O tipo do cabelo (liso/encaracolado; loiro/moreno) de uma secretária é um indicador da boa aparência.	Concordo Plenamente	3	2,9 %
	Concordo Moderadamente	3	2,9 %
	Concordo Pouco	12	11,7 %
	Discordo Pouco	13	12,6 %
	Discordo Moderadamente	9	8,7 %
	Discordo Plenamente	55	53,4 %
As mulheres brancas tem maior aceitação para o emprego de secretárias executivas do que mulher com pele escura.	Não sei opinar	8	7,8 %
	Concordo Plenamente	3	2,9%
	Concordo Moderadamente	5	4,9 %
	Concordo Pouco	11	10,6 %
	Discordo Pouco	22	21,4 %
	Discordo Moderadamente	18	17,5 %
	Discordo Plenamente	32	31,1%
	Não sei opinar	12	11,6 %

Fonte: Dados da Pesquisa, 2012

As respostas às questões relativas aos aspectos étnicos e raciais demonstrados na Tabela 2, denotam que há uma tendência de que os acadêmicos não acreditem que pessoas de cor preta sejam discriminadas em razão da raça ou etnia nos processos de seleção para o mercado de trabalho na área secretarial.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Na Tabela 3 foram agregados os itens da pesquisa referentes ao gênero, ou seja, sexo, estado civil, existência de filhos, e opção sexual.

Tabela 3 - Aspectos relacionados ao Gênero

VARIÁVEL	CATEGORIA	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL
A função secretarial é mais feminina do que masculina.	Concordo Plenamente	5	4,9 %
	Concordo Moderadamente	14	13,6 %
	Concordo Pouco	20	19,4 %
	Discordo Pouco	15	14,6 %
	Discordo Moderadamente	13	12,6 %
	Discordo Plenamente	33	32,0 %
	Não sei opinar	3	2,9 %
O profissional masculino em secretariado sofre mais preconceito que o profissional feminino.	Concordo Plenamente	34	33,0 %
	Concordo Moderadamente	26	25,2 %
	Concordo Pouco	25	24,3 %
	Discordo Pouco	4	3,9 %
	Discordo Moderadamente	3	2,9 %
	Discordo Plenamente	6	5,8 %
Acadêmicas casadas tem maior rejeição no processo de seleção na área secretarial.	Não sei opinar	5	4,9 %
	Concordo Plenamente	6	5,8 %
	Concordo Moderadamente	8	7,8 %
	Concordo Pouco	16	15,5 %
	Discordo Pouco	15	14,6 %
	Discordo Moderadamente	11	10,7 %
Acadêmicas com filho tem maior rejeição no processo de seleção na área secretarial.	Discordo Plenamente	27	26,2 %
	Não sei opinar	20	19,4%
	Concordo Plenamente	8	7,8 %
	Concordo Moderadamente	14	13,6 %
	Concordo Pouco	17	16,5 %
	Discordo Pouco	10	9,7 %
A opção sexual é um fator de discriminação na hora da contratação de um secretário (a) executivo(a).	Discordo Moderadamente	14	13,6 %
	Discordo Plenamente	25	24,3 %
	Não sei opinar	15	14,5%
	Concordo Plenamente	4	3,9 %
	Concordo Moderadamente	18	17,5 %
	Concordo Pouco	20	19,4 %
	Discordo Pouco	17	16,5 %
	Discordo Moderadamente	9	8,7 %
	Discordo Plenamente	26	25,2 %
	Não sei opinar	9	8,8 %

Fonte: Dados da Pesquisa, 2012

Pelos resultados obtidos pode-se afirmar de maneira generalizada que os pesquisados discordam em parte que a função secretarial é uma atividade profissional voltada ao público feminino. Em contrapartida, perguntados se o profissional masculino em secretariado sofre mais preconceito que o profissional feminino, os pesquisados acreditam que este sofre mais preconceito que o profissional feminino.

Quando questionados se acadêmicas casadas tem maior rejeição no processo de seleção na área secretarial (TABELA 3) a maioria discordou, sendo que 19,4% optaram por “não sei opinar”. Esta resposta pode estar relacionada ao fato de que grande parte dos participantes ser solteira(o) não vivenciando a situação descrita, contexto este que vale para o fato de acadêmicas com filho entenderem que tem maior rejeição no processo de seleção. Quando 14,5% não opinam sobre a rejeição de candidatos com filhos no processo de seleção, entende-se que o fato

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

de que a maioria dos pesquisados não terem filhos colabora para o resultado.

Questionados se a opção sexual é um fator de discriminação na hora da contratação de um secretário(a) executivo(a), percebeu-se um equilíbrio entre as concordâncias e discordâncias em relação a este fator, porém com uma leve tendência aos aspectos de concordância da existência deste tipo de discriminação. Ressalta-se aqui que, apesar da existência de leis federais proibindo a existência de critérios de admissão por motivos opção sexual, as respostas indicam existência deste tipo de discriminação, o qual se apresenta muitas vezes de forma subjetiva.

Na Tabela 4, foram elencadas as questões pertinentes à aparência física, questionando se a mesma interfere na hora da contratação de secretário(a) executivo(a). Nota-se um percentual significativo de concordância, da existência de predominância de estereótipo de aparência física na contratação de profissionais da área Secretarial. Perguntados se secretários(as) tido(as) como “belas/bonitas” recebem salários maiores, ficou evidente, nas respostas que uma grande parcela discorda desta afirmativa. Atributo da boa aparência como prerrogativa para salários maiores no mercado de trabalho deve ser entendida, neste contexto como uma discriminação demarcada pelo estereótipo de aparência física.

Tabela 4 - Aspectos relacionados à aparência física

VARIÁVEL	CATEGORIA	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL
A aparência física interfere na hora da contratação de secretário(a) Executivo(a).	Concordo Plenamente	23	22,3%
	Concordo Moderadamente	27	26,2 %
	Concordo Pouco	28	27,2 %
	Discordo Pouco	9	8,7 %
	Discordo Moderadamente	6	5,8 %
	Discordo Plenamente	7	6,9 %
	Não sei opinar	3	2,9 %
Secretários(as) tido(as) como “belas/bonitas” recebem salários maiores.	Concordo Plenamente	2	1,9 %
	Concordo Moderadamente	7	6,8 %
	Concordo Pouco	24	23,3 %
	Discordo Pouco	10	9,7 %
	Discordo Moderadamente	13	12,6 %
	Discordo Plenamente	45	43,8 %
O uso de artifícios para valorizar a aparência (ex: esconder piercing/tatuagem, alisar cabelo, usar salto alto para parecer mais alta, usar roupa mais justa) ajudam na aprovação num processo de seleção.	Concordo Plenamente	10	9,7 %
	Concordo Moderadamente	19	18,4 %
	Concordo Pouco	23	22,3 %
	Discordo Pouco	10	9,7 %
	Discordo Moderadamente	15	14,6 %
	Discordo Plenamente	23	22,4 %
O uso de <i>piercing</i> e tatuagem visíveis interferem na hora da contratação.	Concordo Plenamente	23	22,3 %
	Concordo Moderadamente	32	31,1 %
	Concordo Pouco	30	29,1 %
	Discordo Pouco	7	6,8 %
	Discordo Moderadamente	3	2,9 %
	Discordo Plenamente	7	6,8 %
Já sofri algum tipo de discriminação em relação ao meu biótipo físico/aparência na hora de participar de processos de seleção.	Concordo Plenamente	6	5,8 %
	Concordo Moderadamente	11	10,7 %
	Concordo Pouco	11	10,7 %
	Discordo Pouco	5	4,9 %
	Discordo Moderadamente	4	3,9 %
	Discordo Plenamente	51	49,5 %
Não sei opinar	15	14,5 %	

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A deficiência física (portador de necessidades especiais) é um fator de discriminação na hora da contratação de um secretário (a) executivo(a).	Concordo Plenamente	8	7,8 %
	Concordo Moderadamente	15	14,6 %
	Concordo Pouco	32	31,1 %
	Discordo Pouco	8	7,8 %
	Discordo Moderadamente	9	8,7 %
	Discordo Plenamente	20	19,4 %
	Não sei opinar	11	10,6 %
Pessoas tidas como “gordas/obesas” são discriminadas na hora da contratação para atuarem na área secretarial.	Concordo Plenamente	11	10,7 %
	Concordo Moderadamente	20	19,4 %
	Concordo Pouco	31	30,1 %
	Discordo Pouco	8	7,8 %
	Discordo Moderadamente	10	9,7 %
	Discordo Plenamente	18	17,5 %
	Não sei opinar	5	4,8 %

Fonte: Dados da Pesquisa, 2012

Já em relação ao questionamento se o uso de artifícios para melhorar a aparência (ex: esconder *piercing*/tatuagem, alisar cabelo, usar salto alto para parecer mais alta, usar roupa mais justa) ajudam na aprovação num processo de seleção, verifica-se uma leve tendência de concordância de que estes tipos de artifícios para melhoria da aparência seja um critério observado para inserção destes profissionais no mercado de trabalho.

Em relação à questão o uso de *piercing* e tatuagens visíveis interferem na hora da contratação os participantes da pesquisa, em sua maioria concordam que este interfere de forma negativa no processo de seleção.

Perguntados se já sofreram algum tipo de discriminação em relação ao biótipo físico/aparência na hora de participar de processos de seleção (TABELA 4), nota-se a discordância na grande maioria das respostas. De maneira controversa, quando inquiridos sobre a situação de deficiência física (portador de necessidades especiais) ser um fator de discriminação na hora da contratação de um secretário(a) executivo(a) os respondentes concordam com a afirmativa e, de forma semelhante também concordam que as pessoas tidas como “gordas/obesas” são discriminadas na hora da contratação para atuarem na área secretarial.

De forma geral, evidencia-se, de acordo com os resultados da Tabela 4, que o fator beleza para o cargo de secretária é um conceito aceito pela maioria, sendo este fator, responsável pelo maior salário, em contrapartida os pesquisados acreditam na não existência de preconceito contra os negros, entretanto concordam que o uso de artifícios para melhorar a aparência são válidos para a aprovação do candidato ao cargo de secretária e que o uso de *piercing*s e tatuagens interferem de forma negativa no processo. Afirmam ainda que não sofreram discriminação em relação ao biótipo físico, mas em contrapartida notam a resistência por parte dos empregadores na contratação de pessoas consideradas gordas/obesas e portadoras de necessidades especiais.

Pelos resultados gerais da pesquisa existe a indicação de uma tendência dos acadêmicos pesquisados acreditarem que pessoas de cor branca tem mais facilidade nos processos de seleção o que demonstra que os estereótipos relacionados aos aspectos físicos raciais são considerados e que estes levam a atitudes discriminatórias, mesmo que em menor escala ou camufladas, mas que ainda são constatadas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo buscou-se analisar a aspectos relativos aos preconceitos e discriminação

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

na contratação do profissional em Secretariado Executivo, tendo em vista a percepção da existência de aspectos fundamentados na boa aparência como critério para acesso ao mercado de trabalho. Buscou-se verificar segundo a percepção e avaliação dos alunos de secretariado executivo da Unioeste de Toledo – Paraná, se estes em algum momento do processo de seleção ou na contratação sentiram-se discriminados por algum estereótipo, ou se reconhecem a existência ou influência dos mesmos como um fator determinante nos processos de seleção.

Teoricamente a profissão de secretaria(o) executiva(o) é marcada por estereótipos e discriminações históricas e sociais, tanto relacionados ao desempenho da função como às questões referentes ao aspecto físico e reconhece-se que a existência de pré conceitos podem interferir de forma negativa nos processos de seleção de candidatos para a vaga, visto que a adoção dos conceitos relacionados aos estereótipos podem levar a atitudes discriminatórias e preconceituosas podendo prejudicar o profissional de secretariado executivo, tanto psicológica como socialmente.

Pelo exposto nos resultados da pesquisa, pode ser constatado que os alunos pesquisados acreditam em parte na existência de estereótipo de boa aparência como fator que facilita a contratação em relação à função específica de secretário executivo e que o uso de *piercings* e tatuagem afeta negativamente na contratação. Entretanto afirmam que os artifícios utilizados para a melhoria da aparência são de certa forma aceitas. A pesquisa demonstra que uma maioria de respondentes se considera cor branca e afirma nunca ter sofrido atitudes discriminatórias em relação ao processo de seleção ou contratação, sendo o preconceito relacionado a aspectos étnicos e raciais não percebidos pelos pesquisados, em virtude da pequena parcela de participantes afro descendentes na pesquisa.

Ressalta-se que o fator beleza para o cargo de secretária é um conceito aceito pela maioria dos pesquisados, porém trata-se de ato discriminatório, porém muito subjetivo e de difícil comprovação.

É portanto verdadeiro o entendimento de que as atitudes discriminatórias e preconceituosas caminham em sentido oposto ao da aceitação da diversidade cultural e da inclusão social amplamente declarada no dias atuais. Ao mesmo tempo em que se busca a eliminação das barreiras para o acesso de pessoas discriminadas na entrada e desenvolvimento de um determinado mercado profissional, verifica-se a existência de forma não velada de determinados estereótipos e preconceitos quando se fala em seleção de um profissional para atuar da área de Secretariado Executivo.

6 REFERÊNCIAS

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatísticas aplicadas às Ciências Sociais**. Florianópolis: UFSC, 1994.

BORGES, Maria João **Secretariado: uma visão prática**. In: Edições Lidel. Lisboa: ETEP, 2011. p.8. Disponível em: http://www.fca.pt/lidel_index2.html. Acessado em Jun. 2012. (a)

BORGES, Didymo. **Obesidade é motivo de discriminação no emprego e na sociedade**. In: Jornal do Brasil – jbwiki. Recife: 2011. Disponível em: <http://www.brasilwiki.com.br/noticia.php?noticia=39454>. Acessado em Jul. 2012. (b)

CARMO, Andressa Andrieli do. **Percepções sobre o uso de piercings e/ou tatuagens por funcionários de empreendimentos hoteleiros de Foz do Iguaçu/Pr (Brasil)**. In: Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo vol. 5 nº1. p. 83-100. Caxias do Sul: 2011. Disponível em:

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

<http://revistas.univerciencia.org/turismo/index.php/rbtur/issue/view/45>. Acessado em Jul. 2012.

CAVALCANTE, Fabiane Lucena. **A (Re)Construção da Identidade Profissional de Secretária:** Um Estudo de Estórias de Vida. PUC, Rio de Janeiro: 2010. 186 p. Dissertação (Mestrado em Letras). Disponível em: http://www.maxwell.lambda.ele.puc-rio.br/16474/16474_3.PDF. Acessado em Jun. 2012.

CERVO, Amado L. BERVIAN, Pedro A. **Metodologia Científica**. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

GARCIA, Elisabeth Virag. **Noções fundamentais para a secretária**. São Paulo: Summus Editora. 2000.

GIL, Antônio C. **Métodos e técnicas em pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

LAKATOS, Eva Maria e MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 2005.

MAINARD, Mayara Cristina. **A discriminação estética no local de trabalho**. UNIFEV - Centro Universitário de Votuporanga. Votuporanga: 2010. 57 p. Monografia (Bacharel em Direito). Disponível em: http://www.linhasjuridicas.com.br/imagens/artigo/MAYARA_CRISTINA_MAINARD_www_unifev_edu_br.pdf, Acessado em Jun. 2012.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

PAIM, Alatair dos Santos. **Aparência física, estereótipos e inserção profissional: um estudo sobre a profissão de Secretário Executivo segundo a percepção das estudantes de Secretariado**. Salvador, 2007. 96p. Dissertação (Mestrado em Psicologia) Universidade Federal da Bahia (UFBA).

PAIM, Altair dos Santos. **Aparência física, estereótipos e discriminação racial**. In: Ciências e Cognição. Vol 16, n.1, UFRJ, Rio de Janeiro: 2011, p.2-18. Disponível em: <http://www.cienciasecognicao.org/revista/index.php/cec/article/view/419/481> Acessado em jul. 2012.

SOUZA, Regina Célia de. **Atitude, Preconceito e Estereótipo**. In: Brasil Escola, São Paulo: 2012. Disponível em: <http://www.brasilecola.com/psicologia/atitude-preconceito-estereotipo.htm>. Acessado em Jul. 2012.

TORRES, Patrícia Lupion. **Uma leitura para os temas transversais: Ensino Fundamental**. Curitiba: Senar-Pr, 2003.

TUON, Ligia. **Empresas rejeitam mulheres com filhos**. In: Jornal da Tarde, São Paulo: 2011. Disponível em: <http://blogs.estadao.com.br/jt-seu-bolso/empresas-rejeitam-mulheres-com-filhos/>. Acessado em Jul. 2012.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

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

Caroline Jane Schmitz (UNIOESTE/Toledo-PR)
carolinejschmitz@hotmail.com

Sandra Regina Führ dos Santos (UNIOESTE/Toledo-PR)
sandrafuhr91@hotmail.com

Patrícia Stafusa Sala Battisti (UNIOESTE/Toledo-PR)
patriciasala5@hotmail.com

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

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

Resumen: El objetivo de este estudio es provocar una reflexión sobre la consultoría secretarial, mostrando la transformación de la profesión de secretariado a lo largo de los años, así como las nuevas competencias de este profesional que despunta en el área de consultoría. La hipótesis que llevó a la problemática del estudio es que, aunque, en las directrices curriculares, se prevé un profesional del secretariado ejecutivo consultor, todavía se muestra como un ramo poco explorado tanto por las empresas como por las instituciones de enseñanza superior (IES). En ese sentido, con el propósito de conocer los cambios en el perfil del secretario ejecutivo y de establecer una relación con el perfil exigido del consultor empresarial en general, se procedió a

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

una investigación documental en las Directrices Curriculares Nacionales del curso de Secretariado Ejecutivo, así como a una investigación bibliográfica tanto en autores que trazan el perfil del secretario ejecutivo como en autores que presentan el perfil de consultores en general. En un segundo momento, después de identificar, a través de investigación documental en el sitio de INEP, las IES de Brasil que ofertan curso en Secretariado Ejecutivo, se buscó investigar su programa de asignaturas en lo que concierne a la importancia dada a la consultoría en cada curso. Se trata de una investigación descriptivo-exploratoria, con abordaje cualitativo, que utiliza concomitantemente el levantamiento de datos cuantitativos para mapear instituciones y el abordaje cualitativo para analizar el tratamiento conferido a la asignatura de consultoría en los cursos. Se puede concluir que a pesar de la consultoría parecer ser un ramo de actuación bastante promisor y de la dirección de las Directrices Curriculares hacia el tema, todavía son pocas las IES que la poseen en cuanto asignatura en su currículo, dejando una reflexión acerca del profesional que se quiere formar para el mercado actual.

Palabras-clave: Asignatura Consultoría. Secretariado Ejecutivo. Consultoría secretarial.

1 Introdução

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

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

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

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

Além disso, esta pesquisa propõe analisar os cursos de Secretariado Executivo do Brasil com enfoque na consultoria, a fim de mapear a forma como as instituições tratam a disciplina

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Consultoria, tendo como base as Diretrizes Nacionais do Curso de Secretariado Executivo (DCNs), que veem a consultoria como uma das linhas de formação específica deste profissional.

Para isso, o presente artigo está estruturado da seguinte forma: inicialmente será apresentado o atual perfil do profissional de secretariado, para que se perceba a estreita relação entre o que é exigido de um consultor empresarial e o que caracteriza o profissional de secretariado. No item subsequente, descreve-se a consultoria propriamente dita, para que se entendam o conceito de consultoria, as premissas do consultor e os tipos de consultoria, no intuito de traçar as premissas da consultoria secretarial. Nessas etapas, os autores norteadores dessa pesquisa serão: Guimarães (2002), Sabino; Rocha (2004), Bortolotto; Willers (2005), Braga (2007), Neiva; D'Elia (2009), Becker e Ceolin (2010), Crocco; Guttmann (2010), Durante; Santos (2010); Schumacher, Portela e Pereira (2010), Marasini; Neumann (2011), Oliveira (2012), entre outros. Dando continuidade, serão tratados os procedimentos metodológico que, basicamente, compõem-se do levantamento de dados quantitativos para mapear as IES brasileiras e a abordagem qualitativa a fim de examinar o tratamento aplicado à disciplina Consultoria nos cursos de secretariado. Em seguida, serão apresentados os resultados e discussões da pesquisa, as considerações finais, e por fim, as referências utilizadas neste estudo.

2 Mudança no Perfil do Secretário Executivo

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

Essas associações promoveram cursos, encontros e trouxeram mais conhecimento e consciência do papel exercido pelo secretário, culminando na oferta do Bacharelado em Secretariado Executivo. De acordo com Durante e Santos (2010) “o primeiro curso foi criado em 1969 pela Universidade Federal da Bahia (UFBA), mas foi nos anos de 1990 que o ensino superior em secretariado se proliferou, juntamente com eventos e produções acadêmicas na área”. Segundo consta no Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE) de 2009, apenas o Estado de Rondônia não possuía o Curso de Secretariado Executivo em suas IES⁶.

O profissional de secretariado passou a ser visto como um membro ativo da gerência, participando de programas de desenvolvimento mais elaborados e indo além de funções operacionais. Além disso, o trabalho passa também a ser exercido em equipe como forma de administração participativa, mas apenas a partir da década de 1990 é que se pode considerar que houve uma verdadeira revolução na profissão, nascendo um novo perfil: gestor, assessor,

⁶Atualmente também, o Espírito Santo, passou a não mais ofertar o curso, já adiantando dados da pesquisa realizada pelas autoras entre as IES em 2013.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

empreendedor e **consultor** (GUIMARÃES, 2002; PORTELA E SCHUMACHER, 2006; NEIVA; D'ELIA, 2009; SILVA, 2010).

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

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

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

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

É possível notar claramente a evolução da profissão ao longo dos anos, do simples digitador ao profissional competente e agente de resultados, já que, segundo Bortolotto e Willers (2005, p.46), o secretário executivo teve que “rever e renovar seu modo de executar as atribuições inerentes à profissão, reconstruindo-se a cada nova situação e a cada nova tecnologia que lhe era apresentada”. Se hoje ainda existem preconceitos em relação a este profissional e a sua carreira, é por falta de conhecimento aprofundado a respeito de seu trabalho.

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

3 Consultoria Empresarial: Conceitos, Tipos e Premissas

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

Artico e Cantarotti (2013) afirmam que a consultoria surge “para identificar os problemas da empresa-cliente”, que se intensificam devido à “acirrada concorrência,

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

globalização, intensas mudanças sociais, econômicas, políticas e tecnológicas” que abalam a estrutura da empresa fazendo com que ela apresente dificuldades de se manter em um mercado de trabalho tão enérgico e exigente. É o momento de atuação do consultor, sugerindo que se implantem programas de ação ou ainda mudanças concretas na cultura organizacional e/ou nos processos administrativos corriqueiros, a fim de auxiliá-la da melhor forma possível.

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

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

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

De acordo com Schumacher, Portela e Pereira (2010), existe um aumento da demanda por consultoria nas empresas, causado principalmente pela busca por novos conhecimentos e inovações tecnológicas para enfrentar a globalização da economia, a necessidade de fortalecer as vantagens competitivas da organização, o progresso dos processos de terceirização, assim como a necessidade de questionar sempre mais a realidade da empresa-cliente, com o objetivo de consolidar um processo de melhoria contínua e sustentada.

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

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

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

Para ser um profissional em consultoria, algumas características são essenciais. Segundo Crocco e Guttmann (2010), um consultor deve ser independente, fazer bom uso do tempo de forma a transparecer visibilidade e profissionalismo; ser motivado no sentido de utilizar a amplitude e os limites como fatores para impulsionar o trabalho, assim como antecipar problemas, soluções, métodos e ferramentas de trabalho; ter domínio tanto na comunicação

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

verbal como na escrita, utilizar uma linguagem que seja acessível e objetiva e ter disposição para ouvir o cliente; ser ético, isto é, fazer uso da verdade, da honestidade e principalmente manter a confidencialidade de informações; ser autêntico explicando e analisando as situações da empresa, e ter capacidade analítica, visto que, nem sempre o problema estará à vista ou bem definido, precisando que o consultor encontre as causas e consequências de uma situação, para apenas então definir estratégias para sua solução.

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

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

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

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

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

Por outro lado, o consultor externo não pertence ao quadro de colaboradores da empresa-cliente e seu serviço é prestado através de contrato específico. As vantagens deste tipo de consultoria são: maior experiência e conhecimento diversificado devido ao fato de não trabalhar apenas para aquela empresa e naquele ramo de atividade; poder correr riscos diferentes; ter maior acesso a diferentes pessoas e níveis hierárquicos dentro da empresa por não fazer parte do quadro funcional; maior imparcialidade e possibilidade de crítica, pois não há o envolvimento na rotina do cliente. Porém, existem desvantagens relacionadas. Tais como: menor acesso e liberdade em relação aos colaboradores do cliente; sua presença interfere na rotina empresarial, precisando ser pré-programada; não possuir poder formal para tomar

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

decisões; e precisar de mais tempo para obter a visão do conjunto operacional da empresa (CROCCO E GUTTMANN, 2010; OLIVEIRA, 2012).

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

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

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

4 Discussão sobre a Consultoria Secretarial

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

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

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.

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

Conforme Becker e Ceolin (2010), o secretário “interfere diretamente nas atividades das pessoas e obtém vasto controle dos setores e conhecimento dos processos de trabalho” e, da

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

mesma forma que o consultor, ele está “preparado para assessorar e articular o nível estratégico da organização”.

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

Portela e Schumacher (2006) também destacam essa característica do profissional de Secretariado ao afirmar que esse profissional possui “visão holística, com ênfase nas estratégias de gestão, [...] visão crítica, postura analítica, habilidade nas tomadas de decisões com foco na obtenção de resultados”, características essenciais de organizações cujo objetivo seja permanecer no mercado.

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

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

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

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

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

os projetos pedagógicos do curso de graduação em Secretariado Executivo poderão admitir linhas de formação específicas, nas diversas áreas relacionadas com atividades gerenciais, de assessoramento, de empreendedorismo e de **consultoria**, contidas no exercício das funções de Secretário Executivo, para melhor atender às necessidades

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

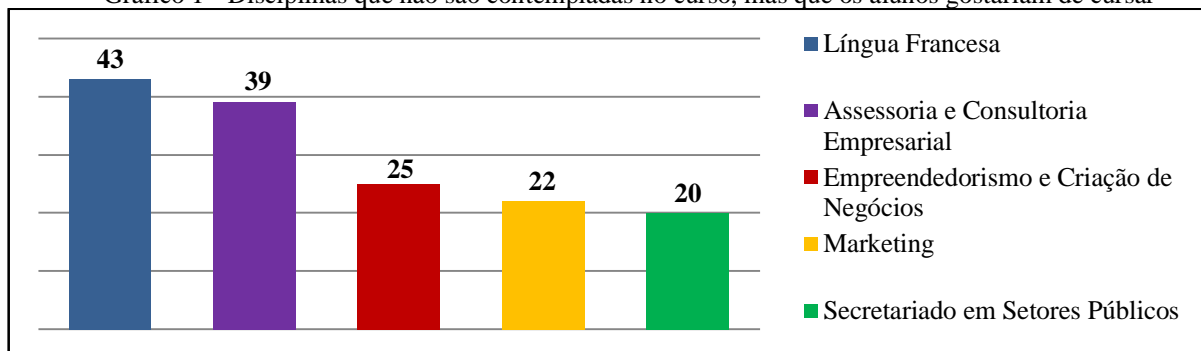
do perfil profissiográfico que o mercado ou a região exigirem. (BRASIL, 2005, ênfase nossa).

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

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

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

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



Fonte: SILVA (2012).

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

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

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

Diante da importância de uma visão generalista por parte do profissional de secretariado executivo, com capacidade de atuar em diferentes áreas, de estar atualizado quanto às novas

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

tendências do mercado de trabalho, é necessário que haja um caminho que o auxilie no direcionamento dessas tendências pouco exploradas nos cursos de Secretariado, como revelou a pesquisa que acabou de ser relatada. Esse direcionamento poderia se dar através de uma disciplina específica de Consultoria Empresarial na grade do curso. Para complementar estas informações, será possível, no decorrer deste trabalho, verificar como se encontra a inserção dessa disciplina nas IES brasileiras. Antes disso, porém, se faz necessário explicitar os métodos utilizados na pesquisa.

5 Procedimentos Metodológicos

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

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

Buscou-se identificar através de pesquisa documental no *site* do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), as IES do Brasil que ofertam curso de Secretariado Executivo, que, de acordo com o Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE, 2009) seriam 100. No entanto, ao fazer a busca individual por curso, foram encontrados 96, conforme o Quadro 1 que segue:

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

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

Fonte: MEC/INEP/DAES – ENADE (2009) e dados da pesquisa (2013)

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

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

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

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

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

Figura 1 – Cálculo de Tamanho da Amostra

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

Fonte: ROSSONI (2013).

No próximo item, apresentam-se os resultados da pesquisa, bem como a discussão que pode servir de guia para reflexão sobre criação de disciplinas e ementário.

6 Resultados e Discussão

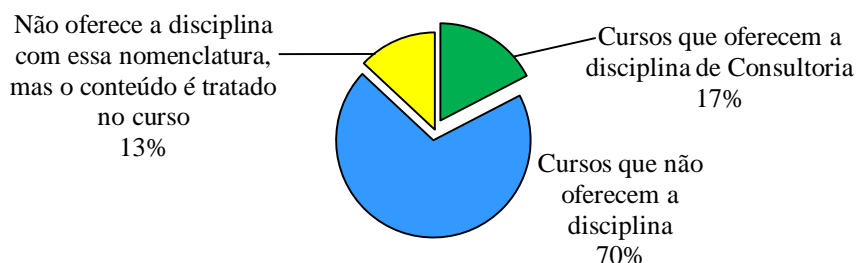
Assim, das 84 IES levantadas, obteve-se apenas 23 respostas⁷, o que corresponde a um nível de confiança de 90%, margem de erro de 15%, valor da abscissa *Z*=1,64. Embora essa quantidade de respostas seja um limitador para a amostra desta pesquisa, contudo já é possível mapear o andamento da disciplina de Consultoria nos cursos de Secretariado Executivo e utilizar várias respostas dos coordenadores sobre a existência ou não da disciplina e suas razões, uma vez que constituem um material profícuo para uma reflexão inicial.

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

⁷ Parece importante aproveitar este espaço para alertar os coordenadores de curso que alguns endereços eletrônicos e telefones da coordenação presentes nos *sites* da instituição encontram-se desatualizados.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

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



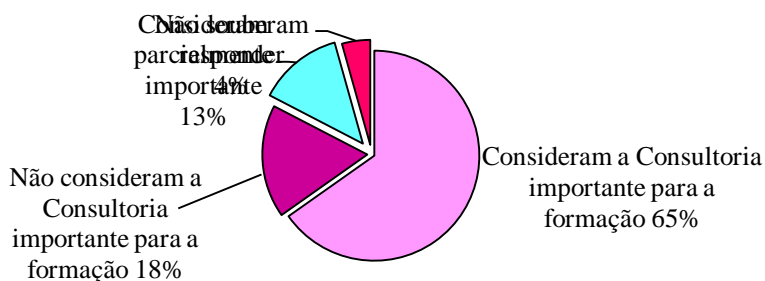
FONTE: Dados da pesquisa.

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

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

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

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



FONTE: Dados da pesquisa.

Percebe-se que dentre a amostra, 65% consideram a disciplina importante para a formação do secretário executivo, inclusive as IES que não a possuem na grade curricular, em grande parte levam em conta sua importância. Entre estes últimos, vários entrevistados responderam que já se pensa em incluir essa disciplina, 18% não a consideram importante e não

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

acreditam que haja mercado para o secretariado e 4% acreditam que essa disciplina se enquadra melhor no nível de pós-graduação.

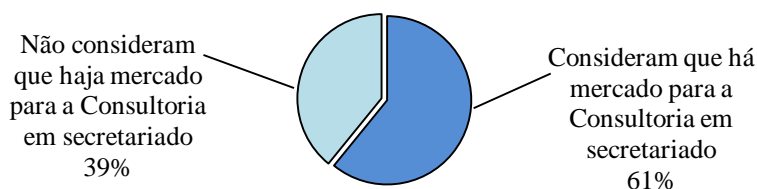
A pesquisa elencou alguns depoimentos com relação à relevância dada à disciplina pelos coordenadores de curso. De acordo com o Entrevistado1 (E1): “mesmo o assunto sendo trabalhado em todas as disciplinas, é necessária atenção específica em uma disciplina única, para discutir particularidades, teorias,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

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

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

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

Gráfico 4 – Há mercado para a consultoria em secretariado?



FONTE: Dados da pesquisa.

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

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

Das IES que responderam positivamente ao oferecimento da disciplina, constatou-se uma carga horária entre 80 e 136 horas/aula. Das demais, que oferecem o conteúdo, mas com outra nomenclatura ou inserida em outra disciplina, percebe-se uma carga horária em torno de 40h/a e só um caso com 120 horas/aula. Dessa forma, esse parece outro fator que precisa ser discutido ao criar a disciplina, para que o conteúdo não seja abordado de forma muito superficial, principalmente levando-se em consideração a complexidade da consultoria já abordada anteriormente. Nesse sentido, percebe-se que, principalmente nos casos em que a

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

disciplina encontra-se agrupada a outras, ou com carga horária reduzida, as ementas não conseguem contemplar todos os conteúdos necessários para a formação do acadêmico de acordo com aspectos de aprendizado relacionados à consultoria.

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

Para finalizar essa discussão, sem a pretensão de ditar o que deve constar na disciplina de Consultoria, agruparam-se alguns temas que figuram nas ementas das disciplinas, como uma sugestão inicial para aquelas IES que mostraram interesse em revisar suas grades e incluir a disciplina. Alguns temas são: Consultoria: definições, tipos, formatação, papel e atribuições; contratação e administração dos serviços de consultoria; fluxos do processo e metodologias para o trabalho de consultor; elaboração do plano de trabalho, levantamento e desenvolvimento de projetos; negociação; identificação da cultura organizacional; a consultoria como instrumento condutor do processo de mudança; gestão da qualidade de negócios; ferramentas da qualidade; conceito e evolução do negócio de consultoria; estudos de caso de consultorias.

7 Considerações Finais

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

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

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

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

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

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

Referências

ARTICO, J.A; CANTAROTTI, A. O secretário executivo no âmbito da consultoria. **Revista Capital Científico – Eletrônica (RCCe)**. ISSN 2177-4153. Vol. 11 n. 1. Jan.-Jun., 2013.

BECKER, G; CEOLIN, J. Gestão secretarial – uma nova visão de assessoramento nas organizações. In: **Secretariado Executivo em Revista**. Passo Fundo, p. 51-61, n. 6, 2010. Disponível em: <http://www.upf.br/secretariado/index.php?option=com_content&view=article&id=10&Itemid=16>. Acesso em: 08 ago. 2012.

BORTOLOTTO, M. F.P; WILLERS, E. M. Profissional de Secretariado Executivo: Explanação das principais características que compõem o perfil. **Revista Expectativa - Eletrônica**. ISSN 1982-3029. Vol. 4, n. 4. 2005. p. 45-56.

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 ago. 2012.

BRASIL. MEC, CNE. **Resolução nº. 3, de 23 de Junho de 2005**. Institui as diretrizes curriculares nacionais para os cursos de graduação em secretariado executivo e dá outras providências. Relator: Edson de Oliveira Nunes. Publicação no DOU nº 121, de 27/06/2005, Seção 1, p. 79-80. Disponível em: <<http://www.portaldosecretariado.com.br/?page=DiretrizCurriculares>>. Acesso em: 08 ago. 2012.

CROCCO, L; GUTTMANN, E. **Consultoria Empresarial**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

DOLABELA, F. **Oficina do empreendedor**. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1999.

DURANTE, D. G; SANTOS, M. E. M. dos. Profissão Secretarial: Enfoque na atuação estratégica. **Revista Expectativa**. ISSN 1676-045X. Vol. 09 – n. 09. Jan/Dez 2010. p. 25-42.

GIL, A. C. **Técnicas de pesquisa em Economia e elaboração de monografia**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

GONÇALVES, Marilson Alves. **Consultoria**. Revista de Administração de Empresas. São

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Paulo, 31(2) p. 91-98, abr/jun. 1991.

GUIMARÃES, M. E. **O livro azul da secretária moderna**. 20. ed. São Paulo: Érica, 2002.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA – MEC – Inep. **ENADE – Relatório de Cursos e IES 2004-2009**. Disponível em: < <http://enadeies.inep.gov.br/enadeIes/enadeResultado/>>. Acesso em abril/2013.

LAKATOS, Maria Eva.; MARCONI, Maria de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**. 4 ed. São Paulo. Atlas, 1992.

MARASINI, G.; NEUMANN, S. E. O secretário executivo como consultor: foco no atendimento ao cliente. In: ENCONTRO ACADÊMICO NACIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 2, 2011, Passo Fundo, RS. **Anais...**Passo Fundo, 2011. CD-Rom.

NEIVA, Edméa Garcia; SILVA D' ELIA, Maria Elizabete. **As novas competências do profissional de Secretariado**. 2.ed. São Paulo: IOB, 2009.

OLIVEIRA, D. P. R. de. **Manual de consultoria empresarial: conceitos, metodologia, práticas**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

PORTELA, K. C. A; SCHUMACHER, A. J. **Ferramentas do secretário executivo: formas, normas e organização**. Santa Cruz do Rio Pardo, SP: Viena, 2006.

ROSSONI, Luciano. **Métodos quantitativos**. Curitiba, Universidade Positivo, 2013. Apostila.

SABINO, R. F.; ROCHA, F. G. **Secretariado: do escriba ao webwriter**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SCHUMACHER, A. J; PORTELA, K. C. A; PEREIRA, S. A. O profissional de secretariado executivo no mercado de consultoria organizacional. In: ENCONTRO ACADÊMICO NACIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 1, 2010, Toledo., PR. **Anais...**Toledo, 2010. CD-Rom.

SILVA, Ana Cristina Brandão Ribeiro. Atuação e competências do secretário executivo: assessor, gestor, consultor, empreendedor. In: Enasec, 1, Toledo, Pr, 2010. CDROM.

SILVA, A. P. da. **Análise das Matrizes Curriculares do Curso de Secretariado Executivo e a observância às Diretrizes Curriculares Nacionais**. Trabalho de Conclusão de Curso. Londrina, UEL, 2012.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

ANÁLISE DE UMA ATIVIDADE PRÁTICA NO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO COM FOCO NA FORMAÇÃO EM CONSULTORIA ORGANIZACIONAL.

Cibele Barsalini Martins (Universidade Nove de Julho – UNINOVE)

cibelebm@uol.com.br

Penha Maria Mendes Terra (Universidade Paulista – UNIP)

penha.terra@uol.com.br

Mauro Kiehn (Universidade Paulista – UNIP)

kiehn@ig.com.br

Claudia Terezinha Kniess (Universidade Nove de Julho – UNINOVE)

kniesscl@yahoo.com.br

Resumo: As Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs) para os cursos de Secretariado Executivo oferecem oportunidades aos discentes de colocarem em prática os conhecimentos adquiridos convertendo-os em habilidades profissionais. Com o intuito de contribuir com os conhecimentos teórico e prático dos graduandos do curso em Secretariado Executivo de uma instituição de ensino superior do Estado de São Paulo, foi desenvolvida uma pesquisa empírica que se valeu da aplicação de uma atividade acadêmica. Nesse sentido, o objetivo da pesquisa foi caracterizar os benefícios da atividade desenvolvida pelos alunos do último ano sob as orientações e supervisões de professores e profissionais, possibilitando assim a aprendizagem prática da consultoria nas empresas onde os alunos realizaram seus estágios. A pesquisa teve foco qualitativo, exploratório, descritivo e foi apoiada por um levantamento bibliográfico sobre competências e habilidades voltadas a profissão de secretariado. Foram desenvolvidos 317 trabalhos, com 11 professores e 1.085 alunos, durante os anos de 2006 a 2011. Como resultado, destacou-se que: (a) algumas empresas adotaram sugestões descritas nos diagnósticos elaborados pelos alunos; (b) algumas empresas enviaram representantes para participarem das bancas de avaliações dos trabalhos; (c) os professores tiveram acessos às empresas e suas diversas áreas, contribuindo assim para a formação de novas parcerias; (d) houve publicações de artigos acadêmicos nacionais e internacionais pelos professores em eventos científicos e profissionais; (e) os alunos melhoraram a sua competitividade no mercado; (f) os alunos ficaram motivados ao observarem os resultados de seus estudos colocados em prática; e; (g) a instituição realizou 491 acordos de cooperação com as empresas, o que possibilitou identificar a sólida formação e atuação profissional de seus egressos. Como contribuição principal do trabalho, destaca-se o incremento da formação do profissional específica no eixo de consultoria, que constitui um dos quatros eixos de formação determinados nas DCNs do curso de graduação em secretaria executivo.

PALAVRAS-CHAVE: Consultoria. Diagnóstico Organizacional. Secretariado.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Abstract: The National Curriculum Guidelines (DCNs) for the Executive Secretariat courses provide opportunities for students to put into practice the knowledge acquired by converting them into professional skills. In order to contribute to the theoretical and practical knowledge of students enrolled in the Executive Secretariat course of a higher education institution in the Sao Paulo state, an empirical research was carried out that made use of the application of an academic activity. Accordingly, the objective of this research was to characterize the benefits of the activity developed by senior students under the guidance and supervision of teachers and professionals, thus enabling learning the learning practice of consultancy firms where students completed their internships. The research focus was qualitative, exploratory, descriptive and was supported by a bibliographical survey on skills and abilities focused on secretariat profession. It were developed 317 jobs, with 11 teachers and 1,085 students during the years 2006-2011. As a result, it was highlighted that: (a) some companies have adopted suggestions described in the diagnoses prepared by students, (b) some companies sent representatives to participate in the evaluation stalls of works, (c) teachers had access to companies and their various areas, thus contributing to the formation of new partnerships, (d) there were national and international academical articles published by teachers in scientific and professional events, (e) students have improved their competitiveness on the market, (f) students were motivated to observe the results of their studies put into practice, and (g) the institution held 491 cooperation agreements with companies, which enabled it to identify a solid and professional performance of its graduates. As the main contribution of the paper, it stands out the increased formation of specific professional on the consultancy shaft, which constitutes one of the four areas of training in certain DCNs of undergraduate secretariat executive course.

KEYWORDS: Consulting, Organizational Diagnosis and Secretariat.

1 INTRODUÇÃO

No contexto em que se insere a área de secretariado, muito se discute sobre as novas competências e habilidades do profissional, exigindo maturidade emocional, perfil de gestor e capacidade de tomar decisões que servirão de apoio para as decisões organizacionais (MAZULO e LIENDO, 2010). Esta ideia encontra força nos estudos de Mata (2009) ao afirmar que o secretário executivo passou a ser um agente facilitador de resultados da qualidade e de mudanças do processo de comunicação corporativo, acompanhando as tendências dos processos de gestão das organizações. Neiva e D'Elia (2009) também apontaram as novas exigências para que os secretários consigam acompanhar as demandas do mercado globalizado, ao descreverem que as novas competências deste profissional mudaram sua posição de espectador para um co-gestor, ao atuar como elo entre clientes internos e externos, no gerenciamento de informações e administração de processos de trabalho.

As autoras também afirmaram que para atender as novas demandas o profissional de secretariado deve, além de suas competências e habilidades, conhecer bem a área de atuação da empresa, seu mercado, suas diretrizes, cultura, clientes, o macro e o microambiente, fato que, torna sua atuação profissional mais abrangente e necessária para atender às demandas do mercado (MAZULO E LIENDO, 2010; MATA, 2009; NEIVA E D'ELIA, 2009).

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Esse cenário e as tendências traçadas justificaram a necessidade de formar profissionais altamente qualificados. As Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs) do curso de graduação em Secretariado Executivo (BRASIL, 2005) estabelecem um conjunto de competências e habilidades que os graduandos devem ter contato antes de começarem a atuar no mercado. Entre elas, encontra-se a oportunidade de desenvolverem atividades práticas que conciliam a teoria aprendida e discutida em sala de aula.

Nesse sentido, este trabalho aborda uma experiência realizada por uma instituição de ensino superior do estado de São Paulo que propôs o desenvolvimento de uma atividade prática, sob orientações dos professores e supervisões de profissionais das empresas, para que os alunos do curso de graduação em Secretariado Executivo pudessem aprender e colocar em prática uma das quatro linhas de formação específicas estipuladas nas DCNs, a de consultoria.

§ 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 profissional que o mercado ou a região exigirem (BRASIL, 2005) (**nosso grifo**).

Inserido nesse contexto, o objetivo deste trabalho foi caracterizar os benefícios da atividade desenvolvida pelos alunos do último ano do referido curso sob as orientações e supervisões de professores e profissionais de empresas, possibilitando assim a aprendizagem prática da consultoria nas empresas onde os alunos realizaram seus estágios obrigatórios.

A pesquisa foi realizada por meio da observação da aplicação do trabalho de conclusão de curso dos alunos que tinham como tema o Diagnóstico Organizacional, desenvolvido em uma das empresas em que os alunos realizaram seus estágios supervisionados. Os resultados são relativos aos anos de 2006 a 2011.

Dividido em cinco seções, o trabalho aborda os seguintes tópicos: a introdução que abrange o contexto da discussão da evolução da profissão no seio da sociedade; a segunda seção trata da apresentação das competências e habilidades do profissional de secretariado executivo. A terceira está reservada para apresentar a metodologia da pesquisa e na quarta foi apresentado como a atividade foi aplicada durante os anos de 2006 a 2011. Por último, são demonstrados resultados obtidos e as considerações finais.

2 COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Em conformidade com as DCNs, o graduado no curso de Secretariado Executivo deve ser um profissional proficiente para atender a demanda do mercado de sua atuação, tanto na gestão pública quanto na privada. A efetividade do profissional, depende de que o perfil profissional seja de formação generalista, que permite o entendimento das estratégias e relações tanto interna quanto externa à organização, além de especialista, para garantir eficácia de atuação e gestão na área, o que permite uma melhor adequação ao mercado de trabalho. Deste modo, são consideradas como características do perfil profissional o empreendedorismo, a criatividade, ser participativo, conhecedor da gestão estratégica, ser articulador em negociações que precedam às tomadas de decisões, facilitador das relações interpessoais e intergrupais, ter domínio de técnicas de sensibilização e habilidade nos diferentes meios de comunicação dentro

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

da organização e com diferentes grupos de clientela e de demanda (UNAMA, 2011; SENA; CASTRO; LOPES, 2006).

É nesse sentido que, para a presente pesquisa, as competências compreendem o processo de absorção e desenvolvimento de qualidades associadas ao ambiente abstrato, como teorias, estratégias, planejamento, conceito e resultados esperados, enquanto que habilidades estão associadas a qualidades materializáveis, como práticas, táticas, ações, especificações e resultados obtidos. Portanto as Competências pertencem ao nível abstrato do conhecimento – o pensar, enquanto que as Habilidades pertencem ao âmbito prático do conhecimento – o fazer.

a. Competências

Com vistas a criar condições para que os futuros profissionais egressos do curso de Secretariado Executivo possam desempenhar suas funções nas organizações, como também para criar e agregar valor as atividades, durante o curso de graduação são oferecidos recursos e instrumentos necessários à capacitação, que possibilitam ao futuro profissional de Secretariado a incorporação de competências. Algumas das competências relacionadas encontram-se disponíveis nos *sites* de instituições de ensino superior (UEL, 2011; UEM, 2011; UNAMA, 2011; UNINOVE, 2011 e UNIP, 2011), conforme segue:

- a) articular-se de acordo com os níveis de competências fixados pelas organizações;
- b) exercer funções gerenciais de planejamento, organização, direção e controle;
- c) utilizar raciocínio lógico, crítico e analítico, operar com valores e estabelecer relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais;
- d) gerenciar informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários;
- e) utilizar eficazmente as técnicas secretariais mostrando segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações;
- f) desenvolver capacidades de expressão e comunicação compatíveis com a profissão;
- g) usar o idioma pátrio com proficiência, além de saber comunicar-se em línguas estrangeiras.

Ao realizarem pesquisas sobre as atribuições dos profissionais de secretariado, Moreira e Oliva (2012) afirmaram que o secretário possui competências específicas relacionadas a comunicação, técnicas e sociais, que para Carvalho e Grisson (2002) tais competências demonstram as alterações ocorridas no perfil profissional, que passou de um sujeito passivo (executor de pequenas atividades mecânicas) para um agente facilitador e transformador (com postura pró-ativa e função criativa) dentro das organizações, ao utilizarem ferramentas gerenciais, como, por exemplo, na administração do tempo e no relacionamento com os clientes internos e externos.

b. Habilidades Essenciais

Do mesmo modo, paralelamente à aquisição de competências, são oferecidas atividades curriculares e complementares com a finalidade de desenvolver habilidades que deverão enriquecer o perfil profissional empreendedor, generalista e polivalente, adaptável ao ambiente socioeconômico dinâmico e exigente (UEL, 2011; UEM, 2011; UNAMA, 2011; UNINOVE, 2011 e UNIP, 2011), como:

- a) iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, adaptação às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do exercício profissional;

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

- b) habilidade em lidar com modelos inovadores de gestão;
- c) ser polivalente e pró-ativo ao lidar com os aspectos interdisciplinares da profissão;
- d) ser negociador, reeditor de processos e facilitador na execução de projetos;
- e) atuar com responsabilidade social desenvolvendo, para tal, tanto o senso de eficácia como o senso ético, de cidadania e de responsabilidade social;
- f) demonstrar e praticar bom senso, discrição, maturidade emocional e capacidade de articulação com diferentes níveis de clientes e de organizações;
- g) valorizar e dominar os princípios de eficazes sistemas de comunicações;
- h) ter capacidade para empregar habitualmente as ferramentas de tecnologia da informação e suas inovações.

Nesse contexto, encontram-se os estudos de Castelo (2007) que ecoa nas DCNs ao indicar que o caminho para o reconhecimento e aplicabilidade da competência se faz quando o profissional assume e valoriza a profissão, vivenciando-a com dignidade e dedicação, enaltecendo, com as próprias atitudes, a sua importância nas organizações e na sociedade.

Verifica-se, desse modo que as competências (conhecimentos) e habilidades (práticas) devem ser bem desenvolvidas na capacitação do futuro profissional de secretariado, para que ele possa contribuir efetivamente com os resultados traçados pelas organizações e equipes. Logo, é importante entender que a competência depende, fundamentalmente, do padrão estabelecido para as tarefas e o ambiente, cabendo ao futuro profissional compreender qual é a sua posição e importância dentro e fora das organizações para atuar como um consultor.

Em consonância com as afirmações anteriores, conforme D'Elia (2011), para a realização de um bom trabalho de consultoria é necessário a realização de um diagnóstico real e fiel, para que depois sejam propostas medidas eficazes de soluções. Conforme Artico (2011), para realizar uma boa consultoria há necessidade de que o consultor possua experiência em atuações práticas e de conhecimentos baseados em sustentações teóricas, além de um bom *networking*. Ainda conforme Artico (2011) o consultor pode atuar em dois papéis: o de consultor de recursos e de procedimentos.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Segundo Minayo (1994, p. 16), pode-se entender a metodologia como “o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade”. Apoiados nesse conceito procurou-se desenhar neste artigo, um caminho que permitisse conhecer melhor as práticas para a formação dos graduandos de Secretariado Executivo de uma instituição de ensino superior do estado de São Paulo, que atua há mais de 30 anos e possui no seu quadro discente mais de 200 mil alunos matriculados, nos seus mais de 90 cursos de graduação, em seus 27 *campi* que englobam 65 unidades, pois alguns *campi* possuem mais de uma unidade, para demonstrar e descrever possibilidade de ensino-aprendizagem para o curso.

O trabalho caracteriza-se como uma pesquisa descritiva e exploratória. Descritiva ao apresentar as práticas realizadas durante a formação de futuros profissionais, no que se refere aos retornos obtidos durante o período de tempo estipulado para a pesquisa e seus resultados ao longo dos anos; e exploratória ao possibilitar o conhecimento maior sobre a formação do profissional de secretariado e sua evolução.

Também foi adotado o enfoque qualitativo em uma pesquisa de campo, com objetivo de coletar informações primárias, por meio da observação participante, uma vez que alguns dos autores deste texto atuaram como professores orientadores e coordenadores do curso. Além disso, pode-se considerar que a pesquisa bibliográfica também foi aplicada com o objetivo de

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

verificar e conhecer de forma mais abrangente as competências e habilidades da profissão de secretariado.

A coleta de dados foi realizada durante os anos de 2006 a 2011, em que foram observadas uma turma de concluintes em 2006, uma em 2007, quatro turmas em 2008 e sete turmas dos anos de 2009 a 2011, quando somadas totalizaram 1.085 alunos do curso de graduação em Secretariado Executivo que foram matriculados nas turmas de último ano do período avaliado.

3.1 A Proposta do Trabalho Desenvolvido

As atividades desenvolvidas foram estruturadas e definidas em disciplinas das áreas de pesquisa e específicas do curso, que tiveram em seus objetivos atender proposta do Projeto Pedagógico do Curso - PPC da IES pesquisada. A partir da definição do trabalho foi elaborado o manual de orientação, em duas versões, sendo uma versão publicada oficialmente nos colegiados da instituição, e a segunda com comentários e notas explicativas sobre cada atividade que deveria ser desenvolvida. Os alunos, professores e supervisores tiveram acesso às duas versões.

Ao iniciar os trabalhos, os alunos se organizaram em grupos de quatro a sete estudantes e preencheram os formulários para oficializar a formação dos grupos. Nos formulários os grupos também informavam qual a empresa escolhida para ser o objeto de estudo. A partir do momento em que o professor aprovava a formação do grupo e a empresa escolhida, os alunos iniciavam uma pesquisa documental, com o objetivo de compreender o contexto organizacional, seu mercado de atuação e seus processos. Na sequência, os alunos iniciavam pesquisas de campo para levantar dados primários junto aos funcionários, colaboradores e gestores por meio de questionários com perguntas fechadas e/ou abertas, com objetivo de identificar os pontos fortes e os de melhorias, para então elaborarem os diagnósticos organizacionais, vinculados às atribuições do profissional de secretariado que atuava na empresa pesquisada e então definir planos para melhoria dos processos.

Para as análises, os alunos utilizaram a Metodologia de Análise e Solução de Problemas - MASP e suas ferramentas de pesquisa de campo, como a Gravidade, Urgência e Tendência - GUT, Diagrama de Ishikawa, 5W2H e Ciclo de PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) como instrumentos fundamentais para a implementação eficiente e eficaz de propostas para equacionar e resolver problemas.

Na sequência do trabalho, os alunos apresentavam suas propostas de melhoria para as causas dos efeitos levantados nos pontos a serem melhorados na empresa e os planos de ações definidos com suas etapas, seus funcionamentos, custos financeiros gerados para suas implantações, os benefícios resultantes, os resultados que as empresas poderiam obter, as recomendações para os responsáveis pelas aplicações e onde seriam empregados, além de indicar as perspectivas de manutenções para que as deficiências detectadas fossem erradicadas.

Ressalta-se que todo o trabalho foi desenvolvido pelos alunos matriculados no último ano do curso, porque se acredita que só após passarem por diversas discussões, análise de *cases*, conteúdos desenvolvidos durante o curso e o início da realização do estágio supervisionado obrigatório é que eles possuem condições de atenderem as etapas e conteúdos relacionados.

Para a primeira fase os alunos realizaram a descrição fundamentada do histórico e do perfil da organização alvo da pesquisa. Para atender, de maneira satisfatória, o primeiro relatório parcial, recomendou-se respeitar os seguintes aspectos: definição dos orientadores; definição da organização alvo da pesquisa; programação para coleta das informações;

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

tratamento do material coletado em função dos objetivos fixados para a 1ª fase; elaboração do plano de redação e a própria redação do primeiro relatório de pesquisa; revisão do texto, encadernação e entrega das cópias nas datas fixadas; organização do material conforme especificações do sumário oficial. Também foi recomendado aos alunos, respeitar os padrões estabelecidos pelas normas da ABNT, elaborar a capa, a folha de rosto, o sumário e o índice de figuras; elaborar a Introdução – o conteúdo dessa seção incluiu, no mínimo, a explicitação dos objetivos que pretendiam alcançar e os recursos metodológicos utilizados nos processos de coleta e de tratamento dos materiais que fundamentaram os conteúdos desenvolvidos.

Além das indicações anteriores, os alunos receberam um roteiro previamente estabelecido para confeccionarem as estruturas dos seus trabalhos da forma descrita a seguir.

Elaboração de uma INTRODUÇÃO que proporcionasse a inserção do leitor ao trabalho, com a apresentação da justificativa da proposta do trabalho e da empresa escolhida.

O Capítulo I - HISTÓRICO DA ORGANIZAÇÃO, que teve como objetivo básico realizar o levantamento e apresentar as informações básicas da organização, como razão social, endereço completo e os nomes e cargos dos responsáveis; o histórico com ano de fundação e caracterização dos membros fundadores. Neste item os alunos relataram desde o início da formação da empresa aos dias atuais; descrever as diretrizes organizacionais da empresa: missão, visão, objetivo e valores (princípios); apresentar os aspectos competitivos da organização que tratou sobre a descrição da natureza do negócio: setor de atividade e evolução – principais produtos. Apresentação da carteira de produtos/serviços e detalhavam como eram os principais mercados de atuação da empresa.

Os grupos também tiveram que demonstrar como a empresa trabalhava para ser competitiva no mercado, como exemplo, constatar se a empresa investia em tecnologia ou em pesquisa. Descreveram também, o relacionamento e os tipos de clientes da empresa, como por exemplo: os perfis dos seus clientes externos e internos, consumidores, compradores, pagantes, influenciadores, da concorrência, lucrativos, finais e intermediários; identificavam os principais concorrentes diretos e indiretos com a finalidade de conhecer os perfis das outras empresas comparando-as com o da empresa em que foi realizado o diagnóstico.

No Capítulo II - PERFIL DA ORGANIZAÇÃO, com base nos estudos de Daft (2002) sobre as Dimensões do Projeto Organizacional, teve como objetivo conhecer a empresa de forma estratégica e o seu funcionamento. Para tanto, os alunos tiveram de discorrer sobre as Características Internas da Organização; como era o nível de formalização praticado na empresa, por meio dos processos de comunicação e gestão. Os alunos verificavam o nível de autonomia dos funcionários nas tomadas de decisões; sobre o aspecto da especialização, verificavam os padrões de gestão e de delegação das empresas tendo considerado os aspectos descritos no Quadro 1.

ASPECTOS	INFORMAÇÕES QUE DEVERIAM SER COLETADAS
Centralização	Como funcionava o poder na empresa, flexível ou rígido, ou ainda se era um sistema participativo, onde todos possuíam a responsabilidade de trazer soluções aos problemas.
Profissionalismo	O nível de educação formal e de treinamento dos funcionários, se a empresa contribuía e investia na formação profissional de seus empregados, ou buscava profissionais prontos no mercado.
Infraestrutura	Qual era o porte e como era caracterizada a empresa e a área que a empresa ocupava (espaço físico).
Instalações	Como era o suporte físico e a tecnologia utilizada na empresa.
Perfis das lideranças	Identificar que tipo de liderança predominava e a compatibilidade entre a liderança e o histórico da organização.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Quadro 1: Aspectos e informações solicitados.

Fonte: Adaptado de Daft, 2002.

Nesse contexto, os alunos tiveram de descrever a formação requerida para os principais cargos da empresa. Nos casos em que os alunos identificaram que não existia uma descrição formal para a contratação de profissionais, tinham de levantar quais eram as exigências para ocupar os cargos. Também realizaram a descrição dos perfis dos Colaboradores, apresentaram os departamentos, os diagramas e as descrições dos conteúdos dos organogramas organizacionais, e acrescentaram as informações sobre o papel que cada departamento desempenhava, considerando a importância e a funcionalidade, descrevendo os principais processos e procedimentos.

Com o intuito de se conhecer as Características Externas da Organização, os alunos buscaram informações sobre as empresas, discorrendo sobre números de colaboradores envolvidos diretamente com o funcionamento da empresa, quantos prédios, locais, e instalações que ela possuía. Consideraram-se, também, as dimensões das empresas ao analisar variáveis como o posicionamento de mercado, a situação no âmbito concorrencial e outras indicações que a destacavam em seu universo corporativo.

Analisaram-se os critérios de relacionamento com os principais fornecedores, informando como foram realizados os contatos e as estratégias de relacionamentos duradouros para assegurar o fluxo de implementos à produção.

Outro item incluído nos estudos foi a identificação do modo como as empresas se relacionam com o tema responsabilidade social, levantando os projetos sociais internos e externos, objetos da atenção da organização. Finalmente, identificavam e descreviam os Programas de Qualidade na Organização.

Após a entrega do 2º relatório parcial contendo as informações acima, os alunos elaboravam uma pesquisa restrita ao ambiente de atuação da empresa com a finalidade de identificar os pontos passíveis de melhorias nos processos da organização. As pesquisas eram estruturadas e conduzidas por meio de questionários. Para a elaboração dos questionários foram considerados cinco critérios predeterminados, que foram baseados no Prêmio Nacional de Qualidade da Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade - FNQ, que são: clientes, comunicação, estratégias e planos, pessoas, recursos e equipamentos (FNQ, 2004). Os critérios permitiam a composição de indicadores que norteavam os alunos no desenvolvimento da avaliação de possíveis pontos de melhoria. O questionário, baseado nos cinco critérios, tratava de aspectos de visão interna que os próprios colaboradores da empresa alvo externavam.

Para a elaboração dos questionários, os alunos formularam questões que proporcionassem aos respondentes clareza e objetividade nas respostas. Para os critérios deveriam considerar de antemão:

- a) Clientes: Como a empresa trata o seu cliente? Qual o processo adotado pela empresa para chegar até o cliente? Exemplo: a comunicação com a empresa funciona de que forma? Existe na empresa a ouvidoria? Existe o “fale conosco?”, “E-mail”, “Correspondências”, “telefone” e outros?
- b) Comunicação: como é realizada? Formal ou informal? (avaliação do nível de burocracia). São aceitas sugestões e opiniões? Como a organização trabalha o *feedback*? Exemplo: em alguns órgãos públicos são totalmente formais – isso poderia ser constatado pela demora das resoluções dos problemas.
- c) Estratégias e Planos: verificar se os colaboradores conhecem e participam da elaboração e execução das estratégias e planos de forma consciente do departamento em que o

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

- colaborador atua; da empresa como um todo.
- d) Pessoas: verificar a existência e o funcionamento de planos de carreiras. Investimentos de desenvolvimento profissional ou capacitação.
 - e) Recursos e Equipamentos: como são os investimentos no seu departamento? Ou na empresa como um todo? Existe uma justificativa institucional para ser da forma que é?

Antes de aplicar os questionários, os alunos os submetiam ao supervisor e ao professor orientador a fim de verificar se eram adequados ao projeto. O agrupamento, a tabulação e a interpretação dos dados obtidos forneciam os subsídios para fechar o diagnóstico e apresentar os pontos prováveis de serem melhorados.

A terceira fase referiu-se ao Capítulo III – DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL, que tratou sobre a entrega dos resultados da pesquisa de campo, foram apresentados os questionários respondidos e a análise dos dados coletados. Nessa fase, os discentes mobilizaram os esforços na elaboração da discussão conceitual dos critérios norteadores da avaliação da organização alvo de estudo, a pontuação dos critérios e a síntese da pontuação seguida do diagnóstico organizacional. Para fundamentar essa fase, tiveram de concretizar a pesquisa de campo apresentada no relatório final da pesquisa. Os alunos foram orientados a seguirem os ensinamentos de Marconi (1990), sobre a pesquisa de campo, utilizada com objetivo de obter informações e conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta.

Assim, os alunos apontavam a metodologia de realização da pesquisa, se por entrevista, por observação, se as questões foram abertas ou fechadas; ou ambas, quais departamentos foram envolvidos na pesquisa, para quantas pessoas foram distribuídos ou aplicados os questionários, quantos responderam, como foram tabulados os resultados das questões, qual foi a metodologia adotada para chegar-se à pontuação.

Já na quarta fase, Capítulo IV – PLANOS DE MELHORIA E MANUTENÇÃO, os discentes apresentaram as propostas com sugestões de melhoria frente aos problemas identificados nos resultados das análises das respostas aos questionários, tendo como cenário o descritivo do ambiente organizacional realizado nas etapas anteriores.

A análise dos dados, a categorização das oportunidades de melhorias e a elaboração das propostas foram desenvolvidas com a utilização de ferramentas de gestão e da gestão da qualidade, como o MASP – Método de Análise e Solução de Problemas – que utiliza ferramentas como a Estatística, o diagnóstico, a Análise de Pareto, o 5W2H, o GUT – Gravidade, Urgência e Tendência e o Diagrama de Ishikawa. As primeiras ferramentas foram utilizadas na análise das organizações e as demais para identificar os problemas, determinar a prioridade e finalmente verificar se a organização tinha as condições para a implementação do plano de melhoria. Verificados esses tópicos faziam-se os estudos de Planejamento de implementação, utilizando as funções da administração, pelo método PDCA (*Plan, Do, Check, Act*).

Na Manutenção preventiva, os discentes apresentaram soluções para evitar que o ponto negativo voltasse a acontecer; os cuidados para evitar o ressurgimento do problema, descrição de quais meios poderiam utilizar para a prevenção, a frequência das verificações (mensal, bimestral, semestral, anual ou outros) e por fim, a automação que deveria ser apresentada como forma de incorporar a solução aos procedimentos da organização.

A fase final consolidava os trabalhos sob a forma de relatório, segundo as normas ABNT, que uma vez aprovados pelos professores orientadores eram submetidos à apresentação

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

oral pelos grupos, diante de banca formada por professores e representantes das empresas pesquisadas.

Por terem o domínio de suas empresas, a participação de representantes das organizações legitimava os trabalhos desenvolvidos por suas avaliações dos resultados. Foram diversas as oportunidades de executivos se manifestarem surpresos com a qualidade, o conteúdo e a consistência das propostas apresentadas, de modo que vários alunos acabaram se beneficiando com o reconhecimento profissional nas empresas em decorrência direta da realização do trabalho.

8 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Como descrito, a proposta, o manual e a estruturação das atividades foram desenvolvidas segundo os parâmetros estabelecidos no Projeto Pedagógico de Curso – PPC da IES.

A observação do desenvolvimento dos trabalhos foi realizada durante os anos de 2006 a 2011, envolvendo 13 turmas de alunos matriculados no último ano do curso, divididos em uma turma de concluintes em 2006, uma em 2007, quatro turmas em 2008 e sete turmas em 2011. Durante esse período foram desenvolvidos e concluídos 317 trabalhos com a participação de aproximadamente 1.085 alunos que foram matriculados nas turmas de último ano do curso entre 2006 a 2011. Como orientadores participaram 11 professores.

Ao relacionar a proposta do trabalho com o desenvolvimento de competências e habilidades necessárias para o desempenho profissional de secretariado em consultoria organizacional, foi necessário explicar aos alunos de forma clara e detalhada a proposta do trabalho. Verificou-se que para a realização da 1ª. fase do trabalho foram desenvolvidas as habilidades essenciais de: a) iniciativa, uma vez no primeiro momento os alunos tiveram de se organizar em grupos de quatro a sete membros (entre os anos de 2006 a 2008 o trabalho era individual, passando para grupo a partir de 2009); b) criatividade: escolher entre as empresas que realizavam os estágios supervisionados qual seria o objeto da pesquisa, uma vez que todos necessitaram analisar qual era a empresa que melhor atenderia os quesitos do trabalho e iria disponibilizar as informações necessárias; c) vontade de aprender: para percorrer todas as etapas do trabalho, ao descobrir os caminhos para obter os dados e informações necessários para o desenvolvimento do trabalho; d) abertura às mudanças: para aceitar as trocas de alternativas ou estratégias estabelecidas pelo grupo ou pela empresa pesquisada, para atender as exigências que um trabalho de pesquisa demanda; e) consciência das implicações e responsabilidades éticas do exercício profissional: ao manipular dados e informações das empresas pesquisadas e de seus funcionários e colaboradores.

Na 2ª. fase do trabalho, para coletar as informações sobre o perfil organizacional e descrevê-lo, foram desenvolvidas as habilidades: a) em lidar com modelos inovadores de gestão, já que a grande parte dos alunos conhecia somente as teorias que foram apresentadas nas aulas de Administração e acreditava que grande parte das empresas atuavam de forma burocrática. Ao se depararem com a realidade de empresas de médio e grande porte, os alunos identificaram que as empresas atuam com uma mescla das Teorias Gerais de Administração e não somente com uma ou outra teoria. Com essa percepção houve uma modificação de comportamento nas disciplinas voltadas para estratégias organizacionais, em que os alunos traziam para as aulas exemplos do que vivenciavam nas empresas, enriquecendo, sobremaneira, as discussões em sala e, conseqüentemente, as discussões contribuíram para o aprimoramento dos trabalhos de vários grupos, o que acabou também desenvolvendo a habilidade de lidar com

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

os aspectos disciplinares da profissão. Nessa fase também foi percebido que os alunos puderam desenvolver a competência de articularem-se de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações, uma vez que tiveram de buscar os dados e informações em diversos setores e departamentos das empresas.

Quanto à busca das informações, durante a pesquisa de campo, os alunos tiveram a oportunidade de: a) de demonstrar e praticar bom senso, discricção, maturidade emocional e capacidade de articulação com diferentes níveis dentro da organização, ao selecionar e manipular informações para atender os objetivos do trabalho proposto e ao se relacionarem com as pessoas envolvidas com as atividades das empresas pesquisadas, sem alterar suas rotinas e atividades; b) utilizar raciocínio lógico, crítico e analítico, operar com valores e estabelecer relações formais e causais entre os fenômenos e situações organizacionais, quando colheram e analisaram as informações obtidas.

Para a realização da 4ª fase foram desenvolvidas as habilidades de: a) gerenciar informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários, ao demonstrar transparência nos resultados obtidos, uma vez que antes de apresentar o trabalho para a banca examinadora os alunos tiveram oportunidade de demonstrar os resultados da pesquisa para o professor orientador e para o profissional da empresa que atuou como supervisor do trabalho; b) valorizar e dominar os princípios que alavancaram eficazes sistemas de comunicação ao aprender a observar a prática vinculada à teoria, estabelecendo o vínculo entre a academia e o mercado ao serem orientados pelos professores e supervisionados por profissionais das empresas.

Com o desenvolvimento do trabalho, infere-se que os envolvidos ganharam com a experiência. Conforme relatos das empresas, várias colocaram em prática algumas das sugestões descritas nos diagnósticos e também conheceram de forma mais detalhada como é a formação do profissional de Secretariado Executivo. Uma das empresas relatou que não conhecia a abrangência que essa formação possui. Outro item importante que as empresas colocaram foi a oportunidade de enviar representantes para participar das bancas de avaliações e aprovações dos trabalhos – o que para elas foi a demonstração da seriedade do trabalho e o amadurecimento na formação dos alunos.

Os professores relataram que a oportunidade de terem acesso às empresas, e suas diversas áreas, também contribuiu para o aprimoramento de suas atividades – alguns aproveitaram a oportunidade para publicar com os alunos artigos acadêmicos sobre os resultados dos trabalhos.

Os alunos conquistaram oportunidades no mercado, uma vez que grande parte foi efetivada ao concluir o curso – além da satisfação de verem os resultados de seus estudos e planejamentos colocados em prática. A instituição de ensino ganhou com abertura de 491 acordos de cooperação com as empresas e a concretização de uma sólida formação para a atuação profissional de seus egressos.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs) para os cursos de Secretariado Executivo oferecem oportunidades aos discentes de colocarem em prática os conhecimentos adquiridos convertendo-os em habilidades profissionais. Na busca de aprimoramento e enriquecimento profissional, a oportunidade oferecida aos alunos de atuarem como consultores, na elaboração de diagnósticos organizacionais e apresentar planos de melhorias proporcionou, na prática, consolidar que o profissional da área de secretariado pode contribuir para aumentar o

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

desempenho e melhorar as inter-relações profissionais, além de confirmar a articulação que este profissional possui em relação à empresa, sua atuação e negócio.

Durante o desenvolvimento do trabalho de consultoria organizacional foi possível observar as variáveis que permeiam o dia a dia de uma organização. De acordo com os depoimentos dos alunos, muitos conseguiram obter visão holística dos processos, identificar pontos fortes e detectar os pontos de melhoria, que interfeririam positivamente no desempenho da empresa.

Por meio da identificação dos pontos de melhorias, os alunos obtiveram informações concisas pelas quais os planos de ação foram traçados, a fim de sanar os pontos identificados como passíveis de melhorias apresentados em cada trabalho concluído.

Os envolvidos com a atividade reconhecem que para desenvolver um trabalho de tal relevância foi fundamental dispor de conteúdos ricos em informações e detalhes, fato esse que foi possível devido às orientações dos professores, as supervisões dos profissionais e as parcerias que foram criadas entre as empresas e a Instituição de Ensino. Além disso, foi perceptível que a utilização de boas práticas, valores éticos e idoneidade, contribuíram para o aprimoramento de todos (alunos, professores, profissionais e organizações). Verificou-se que comumente havia entendimento entre todos os atores do processo e assim o trabalho fluía com maior eficiência, enquanto que os eventuais conflitos emperravam os processos, atrasavam os grupos e impactavam negativamente no andamento das fases do trabalho.

Pelos conhecimentos adquiridos com a prática deste trabalho, os participantes o consideraram como uma experiência enriquecedora no âmbito acadêmico e profissional. Os alunos relataram que se sentiam mais seguros para concorrer no mercado que se mostra cada vez mais competitivo e tiveram também oportunidade de conseguir visualizar como a teoria está relacionada à prática e vice-versa – algo até então um pouco nebuloso. Além disso, alguns consideraram que haviam se apoderado de habilidades para atuar na área de consultoria, pois os conhecimentos adquiridos sobre o funcionamento das organizações e quais meios poderiam percorrer para saber como contribuir de forma efetiva para as organizações era um caminho percorrido por poucos da profissão e, portanto um nicho de mercado a ser explorado.

As empresas envolvidas no projeto, principalmente as que estão em busca constante de aprendizagem, inteiraram-se de que a formação do profissional de secretariado pode atendê-las em diversos setores da organização. Também identificaram oportunidades para desenvolverem outras atividades relacionadas com o ambiente externo, como: manter o vínculo com a instituição de ensino superior, para que os alunos utilizem as empresas como “laboratórios experimentais” para contribuir ainda mais na formação de novos profissionais.

Os supervisores (profissionais das empresas) – muitos inclusive surpresos positivamente com os resultados auferidos – também reconheceram que as atividades desenvolvidas igualmente os beneficiaram, uma vez que muitos se sentiram obrigados a buscar informações para dar o suporte adequado aos alunos para que pudessem apresentar um trabalho de qualidade. Além da oportunidade, para muitos, de poder retornar à universidade, sentir-se acolhido e verificar o quanto ele ainda pode contribuir para a formação de novos profissionais. Alguns supervisores relataram ainda ter sentido a necessidade de se buscar novos conhecimentos objetivando até cursos de pós-graduação.

Para os professores, o trabalho foi considerado em um primeiro momento árduo, mas as conquistas que decorreram durante os anos recompensaram o esforço. Em primeiro lugar, os professores sentiram a mudança de comportamento dos alunos em sala de aula – uma vez que durante o desenvolvimento do trabalho os alunos perceberam que os assuntos tratados em sala iriam contribuir de alguma forma com o trabalho que estavam desenvolvendo. No segundo

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

momento, as relações que foram criadas entre os professores e os profissionais supervisores das empresas contribuíram para aumentar o domínio do professor em sua área de atuação e, como resultado, os professores também conseguiriam demonstrar com mais eficiência a relação entre a teoria e a prática.

Para a instituição, os 491 convênios formalmente firmados com as empresas contribuíram, sobretudo, para a formação acadêmica de seus alunos e, conseqüentemente, permitiu que a instituição identificasse as demandas que as empresas necessitam, objetivando atualizar suas ementas e conteúdos programáticos para atendê-las e contribuir, assim, para o desenvolvimento local e regional.

Por fim, como contribuições do trabalho apresentado, em termos práticos o modelo apresentado pode ser replicado em cursos de outras instituições que oferecem a formação em Secretariado Executivo. Em termos acadêmicos, este estudo buscou contribuir para as discussões sobre a formação profissional em secretariado, considerando a pouca incidência de pesquisas na área e especificamente sobre as atividades desenvolvidas, praticadas, formas de aplicação e absorção para o desenvolvimento das competências e habilidades necessárias para os futuros profissionais atuarem no mercado de trabalho.

6. REFERÊNCIAS

ARTICO, J. A. **A atuação do secretário executivo como consultor**. In: anais do 2º Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo. Passo Fundo: UPF, outubro, 2011.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional De Educação. **Diretrizes Curriculares do Curso de Secretariado Executivo**. Res.: nº 3, de 23 de junho de 2005.

CARVALHO, Antonio Pires; GRISSON, Diller. Manual de secretariado executivo. São Paulo: Difusão Cultural do Livro Ltda., 2002.

CASTELO, MÁRCIA JANAINA. **A formação acadêmica e a atuação Profissional do secretário executivo, 2007**. Disponível em: <http://www.fenassec.org.br/pdf/artigos_trab_cientificos_a_formacao_academica_e_a_atuacao_profissional_do_secretario_executivo_completa.pdf>. Acesso em: 26/5/2011.

D'ELIA, M. E. S. **Ser + mais em gestão do tempo e produtividade: Estratégias e ferramentas para atingir a excelência no dia a dia**. In: RIZZI, M.; SITA, Mauricio (Orgs.). São Paulo: Editora Ser mais, 2011. Cap. 7, p. 57-63.

DAFT, R. L. **Organizações – teoria e projetos**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

FUNDAÇÃO PARA O PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE. **Crítérios de Excelência 2004**. Disponível em www.fpnq.org.br. Acesso em: 29/01/2004.

MAZULO, R.; LIENDO, S. **Secretária: Rotina gerencial, habilidades competências e plano de carreira**. Ed. SENAC: São Paulo, 2010.

NEIVA, E. G.; D'ELIA, M. E. S. **As novas competências do profissional de Secretariado**. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.

MARCONI, M. de A., LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1990.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

MATA, M. A. **Gestão secretarial: o desafio da visão holística.** In: PORTELA, Keyla Christina Almeida e SCHUMACHER, Alexandre José (Orgs.). Cuiabá: Adeptus, 2009. v. 1, 294 p.

MINAYO, M. C. S. (org). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade.** Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

MOREIRA, Katia Denise; OLIVO, Luis Carlos Cancellier de. O profissional de secretariado executivo como mediador de conflitos. Revista de Gestão e Secretariado – GeSec: São Paulo, v. 3, n. 1, p 30-53, jan./jun. 2012. Disponível em: <http://revistagesec.org.br/ojs-2.3.8/index.php/secretariado/article/view/62/pdf>. Acesso em: 08/08/2012.

SENA, A.; CASTRO; M. G. S.; LOPES, R. R. de S. **A ascensão da carreira de profissionais de secretariado executivo a cargos de gestão em salvador.** Disponível em: <http://www.dasecretariado.ufba.br/art%20rosa.pdf>. Acesso em: 26/5/2011.

UEL - Universidade Estadual de Londrina. **Catálogo de cursos: Secretariado Executivo.** Disponível em: www.eul.br/prograd/catalogo-cursos/catalogo_2011/informacoes_cursos/secretariado_executivo.pdf. Acesso em 26/5/2011.

UEM - Universidade Estadual de Maringá. Secretariado Executivo Bilingue. Disponível em: www.pen.uem.br/html/pen/graduacao/cursos/set.pdf. Acesso em 26/05/2011.

UNAMA - Universidade Amazonas. **Competências e habilidades: Perfil do profissional de Secretariado Executivo Bilingue – Matriz de Competências e Habilidades.** Disponível em: www.unama.br/graduacao/cursos/SecretariadoExecutivo/competencias.jsp. Acesso em 26/5/2011.

UNINOVE - Universidade Nove de Julho. Secretariado. Disponível em: <http://www.uninove.br/Paginas/ShowGraduacao.aspx?SEQ=43>. Acesso em 26/5/2011.

UNIP - Universidade Paulista. Secretariado Bilingue. Disponível em: http://www3.unip.br/ensino/graduacao/tradicionais/hum_secretariado.aspx. Acesso em 26/5/2011.

GT3

Tecnologia, Gestão da Informação e Comunicação para o Secretariado

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

SECRETARIADO EXECUTIVO: TENDÊNCIAS DA PROFISSÃO
NUM MUNDO CADA VEZ MAIS DINÂMICO E IMEDIATISTA.

Maria do Carmo Assis Todorov (UNINOVE)

madu4@hotmail.com

Cibele Barsalini Martins (UNINOVE)

cibelebm@uol.com.br

Luiz Antonio Genghini (UNIP)

lagenghini@hotmail.com

Sergio Bomfim Martins (UNINOVE)

sergiobomfim@gmail.com

Resumo: Segundo Zuffo (2002), Belluzzo (2005), Duncan (2011) e Brynjolfsson e McAfee (2011), com o avanço da tecnologia e as novas maneiras de trabalhar com as informações, de forma virtual, no universo das empresas, a estrutura física, o escritório, o cartão de pontos, e tudo o mais que se possa imaginar, vem sendo colocados em segundo plano. De tais mudanças nenhuma profissão está livre, especialmente a de Secretariado, que depende de se adaptar rapidamente às tendências de mercado e às novas opções trazidas pelo desenvolvimento tecnológico (ADELINO E SILVA, 2012). Diante das mudanças ocorridas nas últimas décadas, é preciso avaliar se as atribuições do profissional de secretariado acompanharam o perfil do profissional desejável no mercado de trabalho, bem como se continuam sendo necessárias às organizações. Mediante a tal situação que a pesquisa aqui proposta tem o Objetivo de verificar se o profissional de secretariado é necessário em qualquer estrutura organizacional. Para atingir os objetivos propostos elaborou-se uma revisão bibliográfica sobre a evolução da profissão, inovação tecnológica x profissional de secretariado e as atribuições e competências atuais e do futuro. A seguir foram submetidos a uma apreciação qualitativa os dados coletados da pesquisa aplicada pelo Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado de São Paulo - SINESP, sobre as competências do profissional, durante o III Fórum Regional sobre Competências Profissionais, intitulado “ A Atuação do Profissional de Secretariado na Gestão Pública e na Gestão Privada, em São Paulo”, realizado no dia 22 de agosto de 2009. Participaram da pesquisa 240 profissionais de secretariado da capital e de diversas cidades do Estado. Destacam-se dos Resultados: a) Por meio da revisão bibliográfica foi possível verificar que as competências do profissional de secretariado acompanharam o perfil dos profissionais de futuro e; b) Por meio dos dados coletados da pesquisa comprovou-se que o profissional de secretariado continua sendo necessário às organizações.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Palavras-chave: Secretariado, Tendência, Tecnologia.

Abstract: According Zuffo (2002), Belluzzo (2005), Duncan (2011) and Brynjolfsson and McAfee (2011), with the advance of technology and the new ways of working with the information, in virtual form, in the world of business, the physical structure, office and points card has been placed in the background. For such changes no profession is free, especially the Secretariat, which depends to adapt quickly to market trends and new options brought by technological development (ADELINO and SILVA, 2012). Faced with the changes that have occurred in recent decades, it is necessary to evaluate whether the assignments of the secretariat professional followed the professional profile desirable in the job market, as well as whether they are still being required to organizations. Upon such situation that the proposed research has the goal of checking whether the secretariat professional is needed in any organizational structure. To achieve the proposed objectives has produced a literature review about the evolution of the profession, technological innovation x secretariat professional and the tasks and responsibilities of today and in the future. Then were submitted a qualitative assessment of the data collected from the survey applied by the Syndicate of Secretaries of Sao Paulo State - SINSESP, about the professional skills, during the Third Regional Forum on Professional Skills, entitled "The Role of Secretariat Professional in Public and Private Management in Sao Paulo", held on August 22th, 2009. The research participants were 240 secretariat professional of the capital and various cities of the state. The results highlighted were: a) through the literature review was possible to verify that the professional secretariat skills followed the profile of future professionals and b) through the data collected from the research, was proved that the secretariat professional continues being required to organizations.

Keywords: Secretariat, Trends, Technology.

1. Introdução

Neste início de Século XXI as pessoas vivem situações cada vez mais paradoxais misturando rituais antigos, práticas milenares e crenças pouco verossímeis a avanços tecnológicos até há pouco tempo não imaginados, nem pelos preditores do futuro como Verne (1870).

No início do ano de 2012 ocorreu uma tragédia na cidade do Rio de Janeiro, vitimando várias pessoas e tirando do mapa algumas empresas, porque entre os destroços estavam alguns colaboradores e muito material de trabalho.

No dia seguinte, enquanto os bombeiros lutavam de todas as formas, utilizando todos os meios, inclusive as próprias mãos, o mais primitivo, para remover entulhos e procurar vidas, a imprensa e os curiosos se aglomeravam, produzindo uma infinidade de entrevistas e pareceres sobre o que deveria ter sido feito e não o foi.

No rádio, no jornal diário e a enxurrada de dados vindos pela internet nos colocavam no meio da notícia, criando uma sensação de proximidade e de envolvimento, mesmo que virtual. Nesse infinito de perdas, o repórter entrevistava um representante de uma empresa que havia perdido sua base de operações e que continuava a trabalhar normalmente, com os empregados

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

atendendo os clientes de suas casas, porque a base de dados estava no sistema cloud computing (computação em nuvem), permitindo que a organização continuasse a existir apenas com adaptações operacionais. Sorte igual não tiveram tantos outros.

Isolada a tragédia, que atinge e comove de alguma forma a sociedade, e trazendo o fato para o universo do mercado de trabalho, observa-se que segundo Zuffo (2002), Belluzzo (2005), Duncan (2011) e Brynjolfsson e McAfee (2011), com o avanço da tecnologia e as novas maneiras de trabalhar com as informações, de forma virtual, no universo das empresas, a estrutura física, o escritório, o cartão de pontos, e tudo o mais que se possa imaginar, vem sendo colocados em segundo plano.

De tais mudanças nenhuma profissão está livre, especialmente a de Secretariado, que depende de se adaptar rapidamente às tendências de mercado e às novas opções trazidas pelo desenvolvimento tecnológico (ADELINO E SILVA, 2012).

Diante das mudanças ocorridas nas últimas décadas, é preciso avaliar se as atribuições do profissional de secretariado acompanharam o perfil do profissional desejável no mercado de trabalho, bem como se continuam sendo necessárias às organizações.

Mediante a tal situação tem-se como questão de pesquisa: No contexto de mudanças rápidas e incontornáveis, de substitutos tecnológicos e de oferta excessiva de informações, a profissão de secretariado e a função de secretariar acompanharam o perfil do profissional de futuro e continuam sendo necessárias às organizações?

E é neste contexto que a pesquisa aqui proposta tem o objetivo de verificar se o profissional de secretariado é necessário em qualquer estrutura organizacional. Para tanto, os objetivos específicos são: analisar as competências atuais do profissional de secretariado; comparar as competências de um profissional de futuro com o profissional de secretariado; mostrar se estas competências são necessárias para as organizações.

A pesquisa se justifica por ser mais um instrumento para às organizações, aos profissionais e às instituições que os formam, no que se refere ao preenchimento dos requisitos de relevância técnica, acadêmica e social.

O artigo foi estruturado em cinco seções: Na seção um, a Introdução, onde é apresentada uma contextualização do problema, objetivos e justificativa; na seção dois a Fundamentação Teórica sobre a evolução da profissão, inovação tecnológica x profissional de secretariado e as atribuições e competências atuais e do futuro; na seção três a Metodologia da Pesquisa; na seção quatro os Resultados da Pesquisa; e na seção cinco as Considerações Finais.

2. Referencial Teórico

Até meados do século XVIII, as transformações na sociedade e no mundo do trabalho, eram muito vagarosas (HOBSBAWM, 2011). A Revolução Industrial encerrou de modo definitivo este lento processo de mudança e trouxe um aumento significativo do número de fábricas e, conseqüentemente, de postos de trabalho (HOBSBAWM, 2011). Porém, com as mudanças tecnológicas veio, com o tempo, a necessidade de atualização permanente para se manter no mercado de trabalho ou o enfrentamento de desemprego global para aqueles que não conseguiram se adaptar às novas regras.

Na década de 1990, Rifkin (1995) previu que em poucos anos, mais de 90 milhões de empregos seriam substituídos pelas máquinas. Isto não aconteceu naquela década, pois o total de desempregados foi de 34 milhões (OIT, 2008), mas, em 2010, o desemprego mundial alcançou 205 milhões de pessoas. O desemprego maciço verificado em 2010 foi devido à evolução tecnológica e às crises mundiais (OIT, 2011).

Às vezes, o próprio cenário das previsões se surpreende com a velocidade dos resultados, tanto que, segundo Rifkin (1995) se previa para final da metade do século XXI o uso de imagens holográficas de seres humanos em tamanho natural, gerados por computador, capazes de interagir com seres humanos em tempo e espaços reais. Antecipando a previsão em cerca de meio século, em 2008 a Rede CNN de Notícias usou imagem holográfica na cobertura das eleições norte-americanas.

Entretanto, como bem colocou Franco (1997, p. 181): “A capacidade de invenção humana supera as futurologias aparentemente mais bem construídas”. Foi assim que a profissão de secretariado superou as previsões de muitos, como Rifkin (1995), que previu que os profissionais de secretariado do País seriam as primeiras vítimas da revolução do escritório eletrônico. Ao contrário das previsões, é hoje uma profissão viva e ativa, contextualizada ao novo padrão de exigências profissionais, adequando suas competências e habilidades profissionais às novas realidades do mercado e condições de trabalho, como afirmou o ex-presidente da República do Brasil em mensagem pela passagem do Dia do Profissional de Secretariado:

Nesse amplo processo de readaptação às transformações do mundo, nasce um profissional capaz de englobar multiplicidade e diversidade de tarefas, dotado de uma visão geral de toda a organização, com mais responsabilidades e ainda mais próximo das atividades de gestão (SILVA, 2009).

2.1 Evolução da Profissão

Com mais de meio século de existência no Brasil, a profissão de secretariado, que começou como função, continua ampliando suas competências para atender ao mercado cada vez mais dinâmico e imediatista. “O mundo moderno se rendeu, finalmente, ao poder dos profissionais da área, que se tornam cada vez mais importantes para as empresas de todos os setores” (MARTINS, et al, 2010, p. 4).

Com a evolução da profissão de secretariado e conseqüentemente das atribuições e responsabilidades deste profissional, atualmente o perfil desejado é de assessor, facilitador e

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

co-gestor, exigindo assim, conhecimentos não somente técnicos e específicos, mas, abrangentes e generalistas, devendo conhecer outras áreas, como: administração, marketing, finanças, gestão de pessoas, empreendedorismo, entre outros (ADELINO E SILVA, 2012).

Confirmando o contexto de evolução da profissão, verifica-se também que as ferramentas de trabalho acompanharam a evolução da atuação deste profissional. A imagem da secretária ao lado da máquina de escrever, representada por Lilian Scholes (a primeira mulher a datilografar em público e que deu origem ao Dia da Secretária Brasileira), já é um clássico.

Atualmente, profissionais de secretariado tem ao seu lado modernos computadores, além de multifuncionais e tantas outras tecnologias que automatizam as tarefas rotineiras para que eles se dediquem as tarefas que exigem habilidades e interferências humana.

Farr e Shatkin (2008) descreveram as carreiras de Secretárias, Secretárias de Departamento Legal, Secretárias de Departamento Médico e Profissionais de Administração, como carreiras de crescimento, de sucesso, de expansão, atrativas e com salários bastante razoáveis.

2.2 Inovação Tecnológica X Profissional de Secretariado

A inovação tecnológica de produtos ajudou o profissional de secretariado a ganhar tempo para poder participar ativamente dos processos cotidianos e da inovação das organizações (ADELINO E SILVA, 2012). A perspectiva individualista, segundo Moreira e Queiroz (2007) assume que os indivíduos são a maior fonte de inovações nas organizações e tem qualidades pessoais que predispõem ao comportamento inovador: valores, ambição, criatividade, estilo cognitivo etc. Porém, a evolução tecnológica sempre traz, em um primeiro momento, uma previsão errada de que a profissão se acabará, ignorando a capacidade de adaptação e a resiliência dos profissionais diante das novas situações profissionais que lhes são apresentadas.

Foi assim no início da década de 1990, com a evolução da informática que teve força por um longo período, principalmente pela mudança da nomenclatura do profissional de secretariado nos Estados Unidos e Europa, que por não terem a profissão de secretariado regulamentada, alterou o nome de “Secretary” para “Administrative Professional”, como apresentado no site da International Association of Administrative Professionals – IAAP, como segue:

The association founded in 1942 as the National Secretaries Association to provide a professional network and educational resources for secretarial staff. The association's name was changed in 1998 to the International Association of Administrative Professionals to encompass the large number of varied administrative job titles and recognize the advancing role of administrative support staff in business and government (IAAP, 2012).

No Brasil, a regulamentação da profissão ocorrida em 1985 (Lei 7377/1985, complementada pela 9261/1996) passou a exigir que os profissionais da área tivessem registro específico e que a relação de trabalho seguisse os parâmetros legais, com a contratação de profissionais portadores do registro na SRTE (Superintendência Regional do Trabalho e Emprego) e as condições de trabalhos e dissídios seguissem os parâmetros do Sindicato da categoria. Embora algumas empresas tivessem adotado a mudança da nomenclatura dos cargos para fugir das determinações legais, o exercício da profissão é caracterizado pelas funções que

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

o profissional desempenha e não pelo título do cargo. Esta tem sido a orientação adotada pela fiscalização do trabalho e pelos Sindicatos da categoria.

Argumentando em defesa da profissão de secretariado, Duncan (2011) diz que são lamentáveis as organizações que pensam poder viver sem os secretários. Em números ela mostra que para compensar o investimento desse profissional, ele só precisaria poupar ao executivo cerca de cinco horas numa semana de trabalho:

Na realidade um bom assessor poupa ao chefe muito mais do que isto. Garante que as reuniões comecem na hora e que todo material preparatório tenha sido entregue de antemão. Otimiza o calendário de viagens e permite a tomada de decisões a distância, mantendo projetos nos trilhos. E filtra distrações capazes de transformar o executivo numa figura reativa que passa o dia respondendo a emails em vez de um líder que define de forma proativa a pauta da organização (DUNCAN, 2011, p. 53).

Na mesma linha de pensamento, Martins et al (2010, p.5), defendem que:

A empresa e os executivos já têm consciência, que se possuem no seu quadro de funcionários um bom profissional de secretariado, conseguem destaques nos seus mercados de atuação, pois adquirem tranquilidade de se expor de maneira clara, objetiva e eficiente no mercado, além de saber que este profissional dará apoio para a empresa em todos os seus campos, auxiliando os executivos de maneira planejada e organizada, atuando em conjunto, nos assuntos estratégicos e de gestão da organização (MARTINS ET AL, 2010).

Halice et al (2012) afirmaram que Secretárias têm papéis essenciais na organização e que o desenvolvimento em tecnologia e a intensa vida dos negócios tornaram o trabalho secretarial um componente indispensável na administração. A utilização efetiva desses recursos tem um grande efeito sobre a obtenção da eficiência e da eficácia. Akpomi e Ordu (2009) corroboraram ao constatar a importância para o aumento de produtividade do trabalho do profissional de secretariado em escritórios de negócios equipados com modernos recursos tecnológicos.

Moreira e Queiroz (2007, p. 47) definiram: “capacitação tecnológica significa obter capacidade de inovar por intermédio principalmente do domínio das tecnologias em uso”. O profissional de secretariado, em sua formação aprende o domínio da tecnologia, das técnicas e da gestão secretarial. Deste modo, adquirir as competências necessárias para atuarem ativamente do cotidiano da organização, contribuindo com seu conhecimento, sua expertise e a habilidade de planejar e realizar eventos, o profissional de secretariado traz sua contribuição para a obtenção de melhores resultados operacionais, aperfeiçoamento de processos, melhoria da competitividade e incrementação dos lucros, porque este é o profissional treinado e talhado para atuar como elo, facilitador de processos, diligenciador de etapas, funcionando como curador na implementação de projetos (DUNCAN, 2011).

2.3 Atribuições e Competências atuais e do futuro

O conceito de Durand (1998) ainda permanece para definição de competência baseada em três dimensões: conhecimento, habilidade e atitude (CHA), conforme Figura 1.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

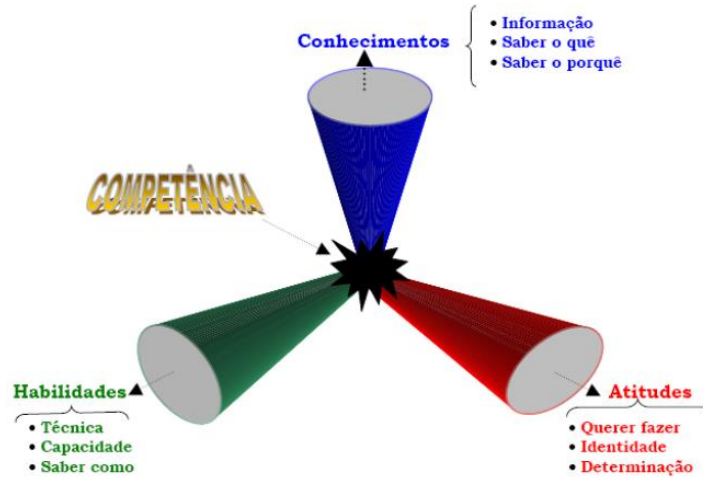


Figura 1: CHA-Conhecimento, Habilidade, Atitude.
 Fonte: Durand (1998)

Outra definição para competência é de Fleury e Fleury (2001): “um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”. Já segundo Bitencourt (2001), o desenvolvimento de competências muda a atitude em relação às práticas de trabalho, agregando valor a organização.

O profissional de secretariado tem suas competências definidas nas Diretrizes Curriculares Nacionais (CNE, 2005):

“ 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 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;

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

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.” (CNE, 2005).

Segundo Huang (2009), as principais competências destacadas, em seu estudo, por profissionais de secretariado, independente do sexo, idade, grau de instrução e tempo de serviço, foram traços de personalidade, crença, capacidade de comunicação, coordenação e gestão administrativa. Para Halice et al (2012), os profissionais de secretariado devem no mínimo conhecer a área de negócios dos seus gerentes, além de desempenhar um papel ativo na comunicação.

Davenport e Beck (2001) abordaram que os fatores disponíveis para todas as empresas e profissionais são: informação, capital e tecnologia. O item finito é a “atenção” dos gestores e essa “atenção” pode atuar como estratégia competitiva, se for colocada nos assuntos relevantes do negócio. Os autores enfatizaram que é vital que os gestores tenham nas suas equipes, profissionais que façam a triagem do que é importante para o negócio, porque senão correm o risco de gastar a principal “moeda” que é a “atenção”, com a rotina e não com os fatores estratégicos.

Para Parolin e Albuquerque (2004), a criatividade, enquanto dimensão humana transforma o homem e o seu meio. Segundo Brandão (2008), um profissional de futuro destaca a criatividade como diferencial. No Brasil, o profissional de secretariado, presente em toda organização, independente de seu ramo de atividade, passou por várias mudanças para acompanhar a nova realidade organizacional, e usa entre tantas outras competências, a criatividade para solucionar os problemas diários no trabalho, que conforme Durante & Fávero (2009) eram inimagináveis na profissão, há vinte anos.

Tomando ainda como base Brandão (2008, p.17): “O mundo está cada vez mais segmentado e as atividades tornam-se cada vez mais focadas em nichos e problemas específicos, os quais exigem soluções rápidas”. Para o autor, mais importante do que definir quais serão as profissões do futuro, é a preocupação na formação de profissionais competentes e de novos procedimentos e formas de trabalhar e aplicar os conhecimentos existentes. Segundo ainda Brandão (2008), o profissional de futuro, entre outras coisas, deverá ser capaz de uma boa compreensão da linguagem, autodidatismo, a partir do domínio de linguagens e da promoção de sua capacidade crítica e atuar fora da especialidade do campo que lhe deu origem, interagindo com os outros saberes, contingências e culturas com que vier a se deparar, além de atualizar-se sempre.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Seguindo, o profissional do futuro deverá ter visão de conjunto, associar ideias e ter muita imaginação e criatividade para, inclusive, de forma extrametódica, ágil e alheia aos procedimentos científicos tradicionais, gerar ideias para enfrentar problemas cada vez mais complexos e imprevistos, além de saber trabalhar em equipes (BRANDÃO, 2008).

Uma das profissões do futuro, segundo Brandão (2008) é denominada como processador analítico-simbólico. Acompanhando esta classificação, Reich (1994) enquadra a profissão de secretariado como uma profissão de futuro, dentro de um seletivo grupo de trabalhadores denominados analítico-simbólicos, uma vez que o profissional de secretariado engloba uma multiplicidade e diversidade de tarefas tanto repetitivas, como interpessoais e sendo capaz de identificar e resolver problemas complexos, além de lidar com informações e clientes.

Para Wright, Silva e Spers (2011) os profissionais do futuro precisarão desenvolver continuamente suas competências e acompanhar as evoluções de tendências, sendo verdadeiros empreendedores para enfrentar este mercado e suas mutações.

Neste sentido, estudos feitos por Halice et al (2012) na Turquia, comprovaram a necessidade de constante aprimoramento das habilidades e competências dos secretários, uma vez que estima-se que até o ano de 2025, todas as vagas de secretários serão preenchidas por profissionais formados na área de secretariado, a partir de estimativas feitas com base em dados do censo populacional e na evolução da formação secretarial entre os anos de 1970 a 2000.

3. Metodologia da Pesquisa

Para atingir os objetivos propostos elaborou-se uma revisão bibliográfica em livros, periódicos e em sites da internet sobre a evolução da profissão, inovação tecnológica x profissional de secretariado e as atribuições e competências atuais e do futuro. Martins e Theóphilo (2009) coloca que a pesquisa bibliográfica é necessária em qualquer pesquisa científica, pois ela é um excelente meio de formação científica, sendo base para a plataforma teórica do estudo.

A seguir foram submetidos a uma apreciação qualitativa os dados coletados da pesquisa aplicada pelo Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado de São Paulo - SINSESP, sobre as competências do profissional, durante o III Fórum Regional sobre Competências Profissionais, intitulado como “A Atuação do Profissional de Secretariado na Gestão Pública e na Gestão Privada”, realizado em São Paulo, no dia 22 de agosto de 2009. Participaram da pesquisa 240 Secretárias(os), em exercício profissional ou inativo, estudantes universitários ou do nível médio de cursos de Secretariado, da capital e de diversas cidades do Estado, dos quais foram coletados 200 questionários respondidos e de 40 participantes que não responderam.

4. Resultados da Pesquisa

Do questionário respondido por 200 profissionais de secretariado do sexo feminino, foram analisadas apenas as perguntas que diziam respeito aos objetivos deste trabalho.

4a. Organização do Expediente Diário:

1. Acompanhamento dos assuntos do Executivo delegados à equipe trabalho - providências, respostas, dados/informações

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

2. Acompanhamento dos assuntos do Executivo, relativamente aos demais Executivos – providências, respostas, dados /informações
3. Despacho diário, com Executivo e equipe
4. Administração da agenda de compromissos do Executivo
5. Administração da agenda de compromissos da equipe de trabalho, Agenda social (clientes, amigos, familiares – datas de aniversários e demais compromissos...)
6. (Outra): _____

Variáveis	4a1	4a2	4a3	4a4	4a5	4a6
%	81	57	61	45	41	4
Casos	160	113	121	89	81	8

4b. Sistematização do fluxo de atividades:

1. Controle do fluxo de pagamentos do Executivo
2. Controle e coordenação fluxo de pagamentos corporativos
3. Monitoramento de contratos: distribuição, controle de prazos, vencimentos, vigência
4. Planejamento do tempo e determinação das prioridades
5. Recepção, triagem, distribuição, solução de correspondências e documentos (meio físico e/ou eletrônico)
6. Arquivamento de correspondências – físico
7. Arquivamento de correspondências – eletrônico
8. (Outra): _____

Variáveis	4b1	4b2	4b3	4b4	4b5	4b6	4b7	4b8
%	23	34	43	59	79	69	65	2
Casos	45	68	86	117	156	137	129	3

A partir dos resultados das respostas dos itens “4a” e “4b” observa-se o quanto o trabalho do profissional de secretariado é importante e útil para o aumento da produtividade do executivo, conforme afirmado por Akpomi e Ordu (2009), fazendo a triagem do que é importante para o negócio (DAVENPORT E BECK, 2001).

4c. Gestão área secretarial:

1. Coordenação e gerenciamento de informações – *e-mails*, relatórios...
2. Assessoramento ao gestor
3. Coordenar pessoas.
4. Apoio à liderança e trabalhos em equipe
5. Elaboração de procedimentos e rotinas administrativas
6. Busca permanente por redução de custos
7. Otimização de processos
8. Gerenciamento de relacionamentos
9. (Outra): _____

Variáveis	4c1	4c2	4c3	4c4	4c5	4c6	4c7	4c8	4c9
%	79	68	47	53	66	45	53	46	1
Casos	157	135	94	105	132	89	105	92	2

4d. Atendimento:

1. Atendimento aos clientes externos e internos ao telefone (recebendo e efetuando ligações)

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

2. Atendimento pessoal a clientes externos e internos
3. Atendimento virtual – via Internet a clientes externos e internos
4. (Outra): _____

Variáveis	4d1	4d2	4d3	4d4
%	86	72	71	3
Casos	171	143	141	6

Nos itens “4c” e “4d” é possível verificar que o profissional de secretariado sabe trabalhar em equipe, aplicando os conhecimentos existentes e realizando uma multiplicidade e diversidade de tarefas tanto repetitivas, como complexas (BRANDÃO, 2008).

4e. Comunicação e Expressão:

1. Redação de documentos – português (*e-mails*, relatórios, projetos, propostas, etc.)
2. Redação de documentos – outro(s) idioma(s) -quais: _____
3. Tradução/versão de documentos
4. (Outras): _____

Por meio do item “4e” o profissional de secretariado apresenta competências do profissional de futuro, que segundo Brandão (2008), entre outras coisas, é capaz de uma boa compreensão da linguagem.

Variáveis	4e1	4e2	4e3	4e4
%	87	24	13	2
Casos	172	47	26	3

4f. Organizar eventos e reuniões:

1. Preparação da sala de reuniões, auditório etc.
2. Preparação de eventos institucionais
3. Divulgação, convocação e/ou convite
4. Telemarketing
5. Administração da logística
6. Contratação de palestrantes
7. Produção de material didático, apresentações
8. Produção de material de apoio – pastas, blocos, canetas etc.
9. Participação presencial
10. Contratação/reserva serviços de alimentos e bebidas
11. Elaboração de relatórios, atas etc.
12. Decoração, flores etc.
13. (Outra): _____

Variáveis	4f1	4f2	4f3	4f4	4f5	4f6	4f7	4f8	4f9	4f10	4f11	4f12	4f13
%	69	30	57	16	29	16	34	49	38	45	51	31	3
Casos	138	59	114	31	57	31	68	97	75	90	102	62	5

4g. Organizar Viagens Nacionais e Internacionais:

1. Reserva de passagem aérea, terrestre etc.
2. Contratação de serviços via agência de viagens
3. Verificação de documentos para viagens internacionais

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

4. Reserva hospedagem
5. Locação de transportes (carros, vans etc.)
6. Providenciar habilitação internacional
7. Providenciar seguro viagem
8. Providenciar habilit. Apar. celular, conf. país a ser visitado
9. Controle de programas de milhagens aéreas
10. Requisitar moeda internacional
11. Elaboração do roteiro e agenda do Executivo/Equipe
12. Pesquisas e orçamentos
13. Relatórios de despesa
14. (Outras): _____

Variáveis	4g1	4g2	4g3	4g4	4g5	4g6	4g7
%	54	41	37	51	41	17	25
Casos	108	81	74	101	81	34	49
Variáveis	2h8	2h9	2h10	2h11	2h12	2h13	2h14
%	25	26	24	30	41	45	3
Casos	50	51	47	60	81	90	6

Pelos dados apresentados percebe-se ainda que 95% responderam que constam de suas atribuições: organização, coordenação e sistematização do fluxo de atividades, gestão, atendimento ao cliente interno e externo (hoje, inclusive virtual, que requer aprimoramento constante dos recursos tecnológicos), comunicação, que envolve redação, no idioma nativo/outro idioma e tradução e versão, organização de eventos e viagens.

Em outros 5%, que ainda não se dedicam a tais funções, a amostra nos traça perfil de recém-formados, em início de carreira.

Diante dos resultados encontrados confirma-se que o profissional de secretariado participa ativamente dos processos cotidianos e da inovação das organizações (ADELINO E SILVA, 2012).

5. Considerações Finais

Por meio da revisão bibliográfica foi possível analisar as competências atuais do profissional de secretariado adquiridas em sua formação, conforme as Diretrizes Curriculares do Curso de Secretariado Executivo (CNE, 2005) e comparando-as com as de um profissional de futuro, mostrar que são necessárias para as organizações, pois o profissional de secretariado é capaz de uma boa compreensão da linguagem, tem domínio de linguagens e da promoção de sua capacidade crítica, além de atualizar-se sempre. Tem visão de conjunto, associa ideias e tem muita criatividade para enfrentar problemas cada vez mais complexos e imprevistos, além de saber trabalhar em equipes (BRANDÃO, 2008).

A análise dos dados da pesquisa coletado de 200 profissionais de secretariado obteve um rico resultado, confirmando que a profissão de secretariado acompanhou o perfil do profissional de futuro e continua sendo necessária às organizações, seja para fazer a triagem do que é importante para o negócio, para que os gestores não gastem sua “atenção” com a rotina, conforme Davenport e Beck (2001) e Duncan (2011) ou gerenciar e coordenar todo o processo

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

de informação, para que os níveis decisórios a recebam, com qualidade e direcionada para soluções, decisões, enfim, resultados.

Para que a profissão não desapareça diante das inovações tecnológicas e das mudanças da sociedade, é preciso que ela faça parte do processo, esteja no meio da mudança e não refém delas.

Referências

ADELINO, F.J.S.; SILVA, M.A.V. A tecnologia da informação como agente de mudança no perfil do profissional de secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, v. 3, n. 2, p 05-23, jul./dez. 2012.

AKPOMI, M.; ORDU, P. **Modern office technology and the secretary's productivity in private business organisations**. African Journal of Business Management: Omoku, v.3 p. 333-339, may. 2009.

BELLUZZO, R.C.B. Contribuição ao desenvolvimento da competência em informação em bibliotecas públicas paulistas: uma experiência com apoio de oficinas de trabalho. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21, 2005, Curitiba. Anais... Curitiba: FEBAB, 2005. 1 CD-ROM.

BITENCOURT, C.C. **A Gestão de Competências: A Contribuição da Aprendizagem Organizacional**. 2001. 320 f. Tese (Doutorado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2001.

BRANDÃO, C.A.L. **As profissões do futuro**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2008.

BRYNJOLFSSON, E.; MCAFEE, A. **Race Against the Machine**. Boston: Kindle Edition, 2011.

CNE - Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. Resolução CNE/CES N. 4, de 23 de junho de 2005. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de graduação em Secretariado Executivo. Brasília: **Diário Oficial da República Federativa da União**. Seção 1, p. 79, 14 de julho de 2005.

DAVENPORT, T.; BECK, J. **Economia da Atenção**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

DUNCAN, M. Em defesa do assessor executivo. **Revista Harvard Business Review**, Edição maio 2011. ISSN 0717-9660.

DURAND, T. Forms of incompetence. In: **Fourth International Conference on Competence, Based Management**. Osb: Norwegian School of Management, 1998.

FARR, M.; SHATKIN, L. **Best Jobs for the 21st Century**. MN: Publishing, 2008.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

FLEURY, M.T.L.; FLEURY, A. Construindo o conceito de competência. Rev. **Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 5, n. spe, 2001.

FRANCO, S. **Criando o próprio futuro** – O mercado de trabalho na era da competitividade total. São Paulo: Editora Atica, 1997.

HALICE, A.; YILMAZ, B.; KASIMOĞLU, M. Employment Predictions in Secretarial Occupation. **Journal of Management and Sustainability**. Vol. 2. No. 2, 2012.

HOBSBAWM, E. **Da Revolução Industrial Inglesa ao Imperialismo**. São Paulo: Forense Universitária, 2011.

HUANG, Li-Ru. **A Study of The Basic Competence for Secretary of Academic Units in Ming Chuan University**. 2009, 94f. (Master's Thesis). Ming Chuan University, Taipei, 2009.

IAAP **International Association Administrative Professionals** - <http://www.iaap-hq.org/about>. Acesso em 03/02/2012.

Lei 7.377/85 e Lei 9.261/96. Disponível em: <http://www.sinesp.com.br/index.php/secretarios/70/271-lei7377>. Acesso em 03/02/2012.

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. p.4-5, jan/jun. 2010.

MARTINS, G.A.; THEÓPHILO, C.R. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. São Paulo: Atlas, 2009.

MOREIRA, D.A.; QUEIROZ, A.C. (coordenadores). **Inovação organizacional e tecnológica**. São Paulo: Thomson Learning, 2007. 325p. ISBN 85-221-0514-6.

OIT 2008 – **Organização Internacional do Trabalho**. Disponível em: http://www.oit.org.br/sites/default/files/topic/employment/doc/world_work_report_2008_53.pdf. Acesso em 22/02/2012.

OIT 2011 – **Organização Internacional do Trabalho**. Disponível em: http://www.oitbrasil.org.br/sites/default/files/topic/youth_employment/doc/tme_2011_inf_389.pdf. Acesso em 22/02/2012.

PAROLIN, S.R.H.; ALBUQUERQUE, L.G. **A criatividade, a inovação e a competência dos gestores: suas relações com o comprometimento organizacional**. Enanpad 2004.

REICH, R. **O trabalho das nações**. São Paulo: Educator, 1994.

RIFKIN, J. **Fim dos Empregos – O declínio inevitável dos níveis dos empregos e a redução da força global de trabalho**. São Paulo: Makron Books, 1995.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

SILVA, L. I. L. **Mensagem pelo Dia do Profissional de Secretariado 2009**. Disponível em: <http://www.sinsesp.com.br/index.php/edicoes/339-set2009mens3>. Acesso em 03/02/2012.

VERNE, J. **Vinte Mil Léguas Submarinas**. Lisboa: Empreza das Horas Romanticas, 1870.

ZUFFO, J.A.A **Tecnologia e a Infossociedade**. São Paulo: Manole, 2002.

WRIGHT, J. T. C.; SILVA, A. T. B.; SPERS, R.G. **O mercado de trabalho no futuro**: uma discussão sobre profissões inovadoras, empreendedorismo e tendências para 2020. Revista de Administração e Inovação. São Paulo, v. 7, n. 3, p. 172-195, jul./set. 2010.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

GT4

Formação Profissional, Ensino e Pesquisa em Secretariado

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

ANÁLISE DAS MATRIZES CURRICULARES DOS CURSOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR PÚBLICAS DO BRASIL E A OBSERVÂNCIA ÀS DIRETRIZES CURRICULARES NACIONAIS

Lisiane Freitas de Freitas (Universidade Estadual de Londrina - UEL)

proffreitas@hotmail.com

Anna Paula da Silva (Universidade Estadual de Londrina - UEL)

anna_paulabiondi@hotmail.com

RESUMO: Este estudo apresenta uma análise das diferenças entre as matrizes curriculares do curso de Secretariado Executivo, em diferentes Estados e a observância às diretrizes instituídas por meio da Resolução nº 3 de 23 de junho de 2005. Elencou-se como problema de pesquisa: Por que mesmo após a preconização das Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN), ainda existem tantas diferenças nos currículos dos Cursos de Secretariado Executivo? Partiu-se do pressuposto que essas desigualdades se dão em face às diferenças culturais entre um Estado e outro, bem como as potencialidades econômicas e turísticas inerentes a cada região. Para responder ao questionamento elencado, optou-se por um estudo exploratório, contemplando análise documental, além de pesquisa quantitativa, com questionário, aplicado aos alunos e coordenadores de cursos de Secretariado das IES Públicas do Brasil. O universo da pesquisa se constituiu pelos coordenadores de quatorze universidades públicas que ofertam Secretariado Executivo, além de alunos dos quatro anos de pelo menos nove dessas IES, perfazendo um número de 319 questionários preenchidos. O conhecimento do contexto de cada região fez-se necessário para apontar os motivos que levam algumas Universidades a não seguirem as DCNs na busca do currículo ideal para o profissional de Secretariado. Como resultados obteve-se que, além dos aspectos turísticos e econômicos, consideram-se as particularidades que emergem da área na qual o curso está inserido, Letras ou Administração. A análise dos dados foi fundamentada à luz das teorias preconizadas por César Coll, Vital Didonet, Roberto Sidnei Macedo, Edméa Garcia Neiva, Elizabete Silva D' ELIA e Raimundo Nonato Júnior, além da legislação pertinente. Com este estudo foi possível observar que as instituições analisadas precisam realizar alguns ajustes para se adequarem às Diretrizes Curriculares Nacionais e, por conseguinte, preparar melhor os acadêmicos para uma atuação que corresponda com as expectativas do universo empresarial.

Palavras-chave: Diretrizes Curriculares Nacionais. Matriz Curricular. Secretariado Executivo.

ABSTRACT: This research aims to analyze differences between the Executive Secretarial course syllabuses in different Brazilian States in compliance with the guidelines established by means of the Resolution nº 3 of 23rd June 2005. The following research question was listed as assumption of this research: Why, even after the National Curriculum Guidelines (NCG) were advocated, are there still so many differences in the Executive Secretarial courses syllabuses? We assume that the inequalities between the syllabuses occur due to cultural differences

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

between Brazilian States, as well as the economic and tourist potentialities inherent in each region. To answer the listed question we used a methodological path that started by an exploratory study, encompassing documentary analysis. A quantitative research was also used, with a collection instrument in the form of a questionnaire, applied to students and coordinators of the Executive Secretarial Courses in Higher Education Public Institutions in Brazil. Coordinators from fourteen Public Universities with the Executive Secretarial courses in their courses catalog took place in this study, besides students from each course year in at least nine of these Universities, totaling 319 answered questionnaires. The context knowledge was necessary to point out the reasons chosen by the Universities not to follow the National Curriculum Guidelines, seeking a perfect syllabus for the Executive Secretarial professional. The results showed that, besides the tourist and economic aspects that were indicated initially; some aspects also arose, intrinsic to the area that the course is inserted, that is, the areas of Languages or Management. This analysis was based on the theories written by César Coll, Vital Didonet, Sidnei Roberto Macedo, Edméa Garcia Neiva, Elizabete Silva D' ELIA and Raimundo Nonato Júnior, and all relevant legislation. With this study it was possible to note that the institutions analyzed need to accomplish some adjustments to comply with the National Curriculum Guidelines and, thus, better prepare students for a performance that matches the expectations of the business universe.

Key Words: Course Syllabus. National Curriculum Guidelines. Executive Secretarial Course.

1 INTRODUÇÃO

A procura pelo ensino superior no Brasil está cada vez maior, vivemos hoje a era da informação, com isso, as pessoas buscam se aperfeiçoar através de cursos universitários para obter reconhecimento profissional no mercado de trabalho.

De acordo com o pensamento de Silva (2008), as constantes mudanças econômicas, políticas e culturais da sociedade atual refletem cada vez mais no ensino e no que ensinar. Portanto a Universidade tem que buscar o comprometimento de motivar o conhecimento com base nas Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN), nos princípios presentes na Constituição e com o Plano Nacional da Educação (PNE).

Entretanto, a quantidade de vagas ofertadas pelo ensino superior não reflete necessariamente em qualidade. Muitos formandos saem da Universidade com algumas lacunas no conhecimento, talvez por haver algum distanciamento entre o conteúdo das disciplinas e a agilidade das transformações nos variados campos do conhecimento científico e tecnológico.

As Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) representam um marco na organização curricular direcionada para uma formação conceituada, por conseguinte, merecem a atenção dos gestores educacionais. Preconizam os conteúdos mínimos que tecem ao longo de três ou quatro anos um profissional apto a atuar tanto nas instituições públicas quanto privadas. Mesmo com todo o norte que essa resolução traz, observa-se que algumas Universidades ainda se mantêm refratárias a uma readequação curricular, permanecendo nos moldes da formação pré-diretrizes.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Com base no exposto, elencou-se como problema de pesquisa: Por que mesmo após a preconização das Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN), ainda existem tantas diferenças nos currículos dos Cursos de Secretariado Executivo? Partiu-se do pressuposto que essas desigualdades se dão em face às especificidades culturais entre um Estado e outro, bem como as potencialidades econômicas e turísticas inerentes a cada região.

Os Cursos de Secretariado Executivo carregam as contribuições advindas das áreas de Letras e Administração que delinearam o currículo do curso até a última década. Entretanto, a partir de 2005, ano pautado pela promulgação das Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN), o perfil profissiográfico recebeu alterações significativas, voltado mais para área de gestão. Em virtude de o curso em nível superior já existir desde 1969, quando da criação do primeiro curso na área, ofertado pela Universidade Federal da Bahia, já contamos com um bom quantitativo de professores formados em Secretariado e com especialidades em áreas afins, o que já permite partir para uma independência curricular.

Algumas instituições já criaram seus próprios departamentos, desvinculados das áreas citadas, outras ainda encontram-se em trâmite, especialmente as públicas, em que esse feito depende da abertura de vagas para concurso público, o que está atrelado à anuência do Governo do Estado.

Vale ressaltar que mesmo com essa independência curricular, as disciplinas das áreas de Letras e Administração precisam se fazer presentes para compor o *corpus* da formação do profissional de Secretariado Executivo. Entretanto, as diferenças entre as matrizes curriculares poderão ser minimizadas se esse *corpus* for constituído à luz das Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN).

Assim, este estudo teve como objetivo analisar as diferenças entre as matrizes curriculares do curso de secretariado executivo em diferentes Estados brasileiros e a observância às diretrizes curriculares instituídas por meio da resolução nº 3, de 23 de junho de 2005.

O percurso metodológico iniciou-se por um estudo exploratório, contemplando análise documental. Empregou-se, também, a pesquisa quantitativa, com um instrumento de coleta em forma de questionário, aplicado aos alunos e coordenadores de cursos de secretariado executivo das Instituições de Ensino Superior Públicas do Brasil.

O universo da pesquisa se constituiu pelos coordenadores de quatorze universidades públicas que contam com o Secretariado Executivo em seu catálogo de cursos. Além de alunos dos quatro anos de pelo menos nove dessas IES, perfazendo um número de 319 questionários preenchidos. O conhecimento do contexto fez-se necessário para apontar os motivos que levam as Universidades a não seguirem as Diretrizes Curriculares Nacionais e a busca do currículo ideal para o profissional de Secretariado Executivo.

O estudo ancora relevância na necessidade de alertar os gestores dos cursos de Secretariado Executivo para o que preconiza as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) e para que estes possam promover alterações em seus currículos, contribuindo assim, para uma formação sólida e sustentada nos preceitos básicos para a atuação profissional.

A análise dos dados foi fundamentada à luz das teorias preconizadas por César Coll (2006), Vital Didonet (2006), Sidnei Roberto Macedo (2007), Edméa Garcia Neiva e Elizabete Silva D' ELIA (2009) e Raimundo Nonato Júnior (2009), além da legislação pertinente.

O trabalho em tela está estruturado em cinco partes a saber: introdução, seguida por um referencial teórico que resgata o histórico da formação profissional de

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

secretariado executivo, incluindo nesse item a lei de regulamentação. Aborda informações acerca da Educação, especialmente no que tange a currículo, Projeto Político Pedagógico e Diretrizes Curriculares Nacionais. A terceira parte explicita o percurso metodológico empregado para a realização da pesquisa. A quarta divisão apresenta os resultados levantados pelo o estudo. E por fim, as considerações gerais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Com a regulamentação da profissão de Secretariado, Lei nº 7.377/85, vieram também as cobranças mercadológicas. Por conseguinte, a formação acadêmica torna-se condição *sine qua non* para os secretários manterem-se atuantes no universo das organizações. Após a preconização da referida lei que ocorreu no ano de 1985, os cursos de graduação em Secretariado Executivo identificaram a necessidade de reformular os currículos e os projetos pedagógicos, para que os futuros profissionais tivessem um embasamento adequado para o mercado de trabalho. O foco deixa de ser centrado na área de Letras e passa a se delinear na área de Gestão.

Com base no que expressa Castelo (2007), nem todas as Instituições de Ensino Superior aderiram de imediato a esse novo perfil. Contudo, um movimento representado por profissionais de secretariado, dirigentes das associações, sindicatos, coordenadores e alunos de graduação e dos cursos técnicos, conseguiu a aprovação do Parecer CES/CNE 102/2004, de 11/03/2004, o que denominou-se Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) para o Curso de Secretariado Executivo, documento este que tornou-se referencial na organização curricular dos cursos de graduação em Secretariado, visando a qualidade de ensino e capacitação necessária para o desempenho do profissional.

2.2 DIRETRIZES CURRICULARES NACIONAIS DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO

A Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005, fundamentada na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) nº 9.131/95, e pautada nos princípios fixados pelos Pareceres CES/CNE 776/97, 583/2001, 67/2003 e 102/2004, homologados pelo Ministro de Estado da Educação, respectivamente em 02 de junho de 2003 e 12 de abril de 2004, institui as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) para o curso de graduação em Secretariado Executivo, nível Bacharelado, a serem observadas pelas instituições de Ensino Superior em sua organização curricular.

Desse documento constam os conteúdos mínimos que orientam o planejamento curricular, fixadas pelo Conselho Nacional de Educação.

Nonato Junior (2009) ressalta que, a partir da Diretriz Curricular Nacional (DCN) para o curso de Secretariado Executivo ampliou-se a discussão sobre o conhecimento nas assessorias, fortalecendo a formação acadêmica sólida e interdisciplinar.

A organização do curso de graduação em Secretariado Executivo, observadas as Diretrizes Curriculares Nacionais e os pareceres desta Câmara, indicará claramente os componentes curriculares, abrangendo o perfil do formando, as

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

competências e habilidades, os conteúdos curriculares e a duração do curso, o regime de oferta, as atividades complementares, o sistema de avaliação, o estágio curricular supervisionado e o trabalho de curso ou de graduação, ambos como componentes opcionais das instituições, sem prejuízo de outros aspectos que tornem consistente o projeto pedagógico. (BRASIL, 2005).

Assim, as Universidades podem desenvolver um projeto pedagógico no qual estejam de acordo com a lei, contribuindo para um ensino de qualidade, formando profissionais aptos para enfrentarem a demanda mercadológica, preservando as diferenças culturais e específicas de cada região.

2.3 O Currículo

Por meio da graduação o secretário executivo obtém conhecimento para atuar no mercado de trabalho, por isso, faz-se necessário aperfeiçoar o currículo escolar, em virtude dessa profissão não ser linear, estando em constante transformação.

O currículo no Ensino Superior é o precursor que leva o indivíduo a obtenção do conhecimento, e este faz com que o profissional submetido a ele, domine sua área e se torne apto a exercer sua função.

[...] o currículo como um campo de conhecimento pedagógico no qual se destacam as experiências escolares em torno do conhecimento, levando sempre em consideração a especificidade da escola, em meio a relações sociais e a sua contribuição para a construção das identidades dos estudantes. [...] (MOREIRA; CANDAU, 1996 apud BRASIL, 2011).

Segundo Zabala (2002), o currículo tem a finalidade de formar as pessoas para serem capazes de compreender a sociedade e interferir nela com a finalidade de melhorá-la.

De acordo com Coll (2006) entende-se que, o currículo é um projeto que orienta atividades educativas escolares na qual definem suas intenções norteando os docentes que são diretamente responsáveis pela sua elaboração.

No ensino superior o currículo representa um conjunto de disciplinas a serem estudadas na graduação. Estes devem estar compatíveis com as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN), deliberada nº 3 de 23 de junho de 2005 e à Lei de Diretrizes e Base da Educação (LDB), promulgada em 20 de dezembro de 1996, a qual define e regulariza o sistema de educação brasileiro, com base nos princípios presentes na Constituição e no Plano Nacional da Educação (PNE).

2.4 Projeto Político Pedagógico do Curso de Secretariado Executivo

O Projeto Político Pedagógico (PPP) é uma construção coletiva, composta pelas contribuições de profissionais da área, professores de diversas áreas do conhecimento, representantes de classe e coordenadores de curso o qual atende aos interesses da sociedade como um todo.

Segundo Castelo (2007), o projeto pedagógico do curso de graduação, carece ser formulado e voltado para o ensino de nível superior, tendo claramente o significado e

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

abrangência da representação da educação superior. Tirando fora de cogitação todas às complexidades e dificuldades a serem cumpridas uma vez que, é o ensino superior que proporcionará a qualificação e a validação profissional.

Com vistas a uma formação de qualidade, o Projeto Político Pedagógico do Curso de Secretariado Executivo precisa corresponder às necessidades da sociedade e às exigências do universo do trabalho, que não se restringe ao mercado empresarial, haja vista que as possibilidades de carreira desses profissionais são amplas. Este egresso precisa ter consciência crítica e habilidade reflexiva para a tomada de decisão. E por isso mesmo carece ser construído coletivamente.

2.5 O Perfil do Profissional

Os acadêmicos recebem ao longo do curso de graduação, elementos que subsidiam uma atuação profissional. Contudo, buscará especialização na área que lhe desperte maior interesse, seja ela, Eventos, Assessoria, Consultoria ou até mesmo criar seu próprio negócio. Independente do segmento que escolher como carreira, sua atuação precisa se pautar em preceitos éticos e responsabilidade.

Diante das mudanças na atuação o novo perfil é o assessor executivo, o qual é, responsável pelas atividades organizacionais, desde as atividades rotineiras, como controle de agenda, reuniões, viagens e as mais elaboradas como tomada de decisões, elaboração de projetos e inovações nas atividades gerenciais. (PORTELA; SCHUMACHER, 2006, p. 33).

Segundo as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) a formação assegura ainda que o secretário executivo desempenhe múltiplas funções, levando-se em consideração as particularidades de cada organização como o gerenciamento, competência e discrição do fluxo de informação e comunicação interna e externa de cada região.

2.6 Conteúdos Curriculares

Os cursos de graduação em Secretariado Executivo deverão contemplar, em seus projetos pedagógicos e em sua organização curricular, os seguintes conteúdos integrados:

- I – Conteúdos Básicos: estudos relacionados com as ciências sociais, com as ciências jurídicas, com as ciências econômicas e com as ciências da comunicação e da informação;
- II – Conteúdos Específicos: estudos das técnicas secretariais, da gestão secretarial, da administração e planejamento estratégico nas organizações públicas e privadas, de organização e métodos, de psicologia empresarial, de ética geral e profissional, além do domínio de, pelo menos, uma língua estrangeira e do aprofundamento da língua nacional;
- III – Conteúdos Teórico-Práticos: laboratórios informatizados, com as diversas interligações em rede, estágio curricular supervisionado e atividades complementares, especialmente a abordagem teórico-prática dos sistemas de comunicação, com ênfase em *softwares* e aplicativos. (BRASIL, 2004).

As Instituições têm a liberdade de definir a matriz curricular, tendo como norte as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN). Se não houver muitas diferenças entre um Estado e outro, teremos menos problemas com alunos que precisam, ou por motivos de trabalho, ou por motivos pessoais, mudarem de cidades e concluírem seus cursos em uma outra Instituição.

2.6.1 As Atividades Complementares

A Atividade Complementar Acadêmica é tão importante quanto o Estágio, para o desenvolvimento social e profissional dos discentes.

O Parágrafo Único do Artigo 8º da Resolução nº 3, de 23 de Junho de 2005 ressalta que, “as atividades complementares se constituem componentes curriculares enriquecedores e implementadores do próprio perfil do formando, sem que confundam com estágio curricular supervisionado.”

Castelo (2007) ressalta que, assim como o estágio as Atividades Complementares Acadêmicas são de suma importância para o desenvolvimento social intelectual e profissional dos formandos em Secretariado.

2.6.2 O Estágio Curricular Supervisionado

O estágio é uma atividade multidisciplinar o qual o aluno coloca em prática tudo que aprende em sala de aula, é uma oportunidade de adquirir conhecimento na prática.

É importante que o aluno se interesse pelo estágio, pois é uma oportunidade que ele tem de aplicar seus conhecimentos multidisciplinares, pois a área secretarial nos propõe uma ampla matriz curricular, além desenvolver uma visão ampla, criatividade, raciocínio acelerado, percepção de problemas, o qual ajudará no futuro profissional.

2.6.3 Trabalho de Conclusão de Curso

O Trabalho de Conclusão de Curso é um componente curricular opcional, pode ser desenvolvido por meio da monografia, projeto de iniciação científica ou projetos relacionados com o curso.

O parágrafo único da Resolução nº 3, de 23 de Junho de 2005 descreve que:

Optando a instituição por incluir no currículo do curso de graduação em Secretariado Executivo Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, nas modalidades referidas no *caput* deste artigo, deverá emitir regulamentação própria, aprovada pelo seu Conselho Superior Acadêmico, contendo, obrigatoriamente, critério, procedimentos e mecanismo de avaliação, além das diretrizes técnicas relacionadas com a sua elaboração.

Sendo assim fica a critério das instituições a forma mais adequada para elaborar o Trabalho de Conclusão de Curso.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

Para a realização desse trabalho optou-se por um percurso metodológico que iniciou-se por um estudo exploratório, contemplando análise documental, representada pelas matrizes curriculares e resoluções que estabelecem diretrizes para os cursos de graduação, e pesquisa bibliográfica.

Em complemento, utilizou-se também a pesquisa documental, pautada nas matrizes curriculares e também na legislação que estabelece as diretrizes que norteiam os currículos em Secretariado.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Foram definidas como universo da pesquisa as Instituições de Ensino Superior Públicas, das Regiões Norte, Nordeste, Sul e Sudeste do Brasil. Como amostra para este estudo elencou-se 14 IES. As instituições públicas que não ofertam o curso de secretariado executivo foram descartadas. Entretanto, das 14 IES elencadas, somente 9 retornaram os dados solicitados, das quais obtivemos 319 formulários (questionários) devidamente respondidos pelos alunos e 7 gestores (coordenadores) que também contribuíram com os dados.

Empregou-se a abordagem quantitativa, com dois instrumentos de coleta de dados, em forma de questionários, elaborados com perguntas abertas e fechadas, cujo objetivo era obter informações sobre a matriz curricular e as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN), dos cursos de Secretariado Executivo em diferentes Estados brasileiros.

Como esse estudo se pauta nas Diretrizes Curriculares, encaminhou-se um formulário estruturado, com perguntas abertas, para a Profa. Dra. Miréia Maria Joau de Carvalho, responsável pela Elaboração da Síntese Diretriz Curricular Nacional do Curso de Secretariado Executivo, a qual respondeu prontamente, o que enriqueceu ainda mais as reflexões acerca dos dados coletados.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 O Curso de Graduação em Secretariado Executivo nas Universidades Analisadas

Obtivemos acesso às matrizes curriculares, por meio de suas páginas na *internet*, das 14 instituições elencadas, o que permitiu mapear os dados, os quais apresentamos a seguir. As Instituições de Ensino Superior da esfera pública que oferecem o curso de Secretariado Executivo estão concentradas nas seguintes regiões, (4) Nordeste, (2) Norte, (1) Sudeste, (7) Sul.

O que nos desperta atenção é que na região sudeste, peculiar por abrigar os maiores polos industriais e empresariais do país, abriga apenas uma Universidade Pública que oferta o curso de Secretariado Executivo. Os estados de São Paulo e Rio de Janeiro só oferecem os cursos pelas Instituições de Ensino Superior Privado.

Com os dados que obtivemos das IES partícipes da pesquisa, foi possível observar que as regiões Norte e Nordeste estão quase se igualando com a região Sul, assim, para um próximo estudo sugere-se analisar, com um foco maior para essas duas regiões com vistas a conhecer o que motivou a abertura do curso de Secretariado Executivo, pois nosso conhecimento empírico nos leva a crer que nessas regiões não existem tantas empresas para empregar um número consistente de profissionais oriundos da área secretarial.

Dentre as Universidades analisadas, onze elaboraram suas matrizes curriculares com viés na área de Gestão (algumas contemplando inclusive a gestão do setor público e gestão de serviços), e três estão calcadas na área de Letras.

Os desenhos curriculares que estão delineados na área de Gestão já contemplaram as Diretrizes Curriculares em suas reformulações. São currículos novos que foram implantados a partir de 2006. Os que permanecem com ampla carga horária na área de Letras precisam rever suas matrizes e realizar pequenos ajustes para tornar a formação mais condizente com o que vem sendo solicitado pelos empreendimentos. Não significa desconsiderar as línguas, mas, inserir mais disciplinas que contemplem a gestão dos processos administrativos.

Essa dualidade (Letras / Administração) se deve a uma herança histórica dos primeiros cursos que foram criados no Brasil, desde a data de 1969, os quais pertenciam todos

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

aos Departamentos de Letras. O perfil de Gestão começou a ser delineado a partir do final da década de 1990, início dos anos 2000, e isso já se reflete nos resultados dessa pesquisa, com as matrizes curriculares sendo reestruturadas para a área de Gestão. Por mais que as matrizes estejam sendo reestruturadas na área de gestão, os coordenadores dos cursos ainda precisam ficar atentos às exigências das Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN), pois por meio desse estudo, pode-se observar que alguns gestores ainda têm dúvidas acerca do que preconiza essa resolução.

Não descartamos a importância que as línguas estrangeiras refletem na profissão, entretanto, as Diretrizes Curriculares Nacionais estabelecem que o currículo que prepara o Secretário Executivo precisa se pautar em disciplinas que propiciem uma formação geral e humanística, calcada na área de gestão e assessoria executiva, com capacidade de articulação de conceitos e realidades inerentes à organização pública e privada. Deve contemplar formação específica nas diversas áreas relacionadas com atividades gerenciais, de assessoramento e de empreendedorismo contidas no exercício das funções de secretário executivo, ou seja, é necessário que a matriz seja ampla independente das regiões.

Por meio desta análise foi possível observar que há algumas disciplinas como, Literatura Norte Americana, Introdução à Tradução do Inglês e Cultura Brasileira que se distanciam um pouco da atuação e do perfil profissiográfico de Secretariado Executivo e poderiam ser substituídas por outras mais relevantes para a sua atuação no cenário empresarial, quais sejam, Gestão Secretarial, Consultoria Empresarial, Gestão de Eventos, dentre outras.

O objetivo desse trabalho não se pautou em criticar as matrizes curriculares que selecionamos para análise, mas sim, auxiliar os gestores dos cursos a adequarem melhor os seus projetos pedagógicos às Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) e ao perfil profissional que o universo empresarial vem requerendo.

4.2 Pesquisa Aplicada aos Discentes do Curso de Secretariado Executivo

Foi aplicado aos alunos do Curso de Secretariado Executivo das universidades elencadas um formulário de pesquisa em forma de questionário, com perguntas fechadas, cujo resultado relatamos nesta sessão.

Ao questionarmos se os alunos conheciam as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN), preconizadas nº 3, de 23 de Junho de 2005. Dos 319 questionários respondidos, 18% respondeu que já havia estudado a resolução no curso, 33% apenas ouviu falar, 48% registrou que não tiveram acesso a esse documento. Os outros 2% não responderam à questão. Uma sugestão das autoras desta pesquisa é que a apresentação das Diretrizes Curriculares poderia compor o corpo da Disciplina de Técnicas Secretariais, ou Gestão Secretarial, ou qualquer outra do eixo profissionalizante, para esclarecer os alunos acerca dos conteúdos que norteiam sua formação.

Inquirimos aos estudantes o que representava as Diretrizes Curriculares Nacionais. E sob esse aspecto, 12% respondeu que era a matriz curricular (grade de disciplinas), 27% respondeu que são normas de orientação, 3% respondeu que eram disciplinas e eixos básicos que formam o currículo do curso.

E o dado mais alarmante, 55% não sabia do que se tratava o que podemos somar até com os 4% que não responderam, haja vista que se deixaram a questão em branco, pode ser que isso tenha sido motivado pelo não conhecimento da resolução.

Ao perguntarmos acerca da matriz curricular vigente no curso pesquisado, sugerimos alguns eixos, que na opinião deles fortaleceriam sua formação. Deixamos para serem

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

assinalados: Línguas Estrangeiras (Inglês / Espanhol / Alemão, dentre outras); Língua Portuguesa (Técnicas de Redação Comercial/ Leitura e Interpretação); Finanças (Contabilidade / Matemática Financeira / Economia); Gerencial (Introdução à Administração / Organização e Métodos / Marketing / Gestão de Pessoas / Relações Internacionais); Comunicação (Comunicação Empresarial / Relações Públicas / Organização de Eventos / Tecnologia da Informação); Gestão Secretarial (Técnicas Secretariais / Gestão Secretarial / Documentação e Arquivo / Automação de Escritórios).

Nessa questão o estudante podia escolher mais de uma alternativa, 319 alunos responderam a questão. Para 31% dos alunos a disciplina mais importante é a de Gestão Secretarial. Justificaram que esse conteúdo é que delinea o profissional de Secretariado que pretende atuar na área empresarial. O eixo Gerencial foi apontado por 28% dos alunos, que alegaram já trabalharem com atividades que necessitam das ferramentas gerenciais, haja vista que assessoram a alta diretoria, ou desempenham cargos de gerência. Para 20% dos alunos a disciplina de Comunicação é a mais importante por ser o elo dentro da empresa, sem a comunicação o secretário encontra dificuldades em se relacionar com as pessoas. E para 16% dos alunos o eixo das Línguas Estrangeiras é o mais importante, em virtude dos trabalhos em multinacionais e de representarem os melhores salários, alguns alunos justificaram que optaram pelo curso por causa das línguas. Já 6% dos alunos justificaram que a disciplina mais importante é a Língua Portuguesa, pelo fato de ela ser essencial na profissão e influenciar sobre as outras matérias, 3% dos alunos apontaram como importante a disciplina de finanças por já atuarem nessa área e 2% não responderam a questão.

4.3 Pesquisa Aplicada aos Coordenadores do Curso de Secretariado Executivo

Das 14 Instituições de Ensino Superiores Públicas pesquisadas, obtivemos a resposta de 7 coordenadores das seguintes Instituição: Faculdade Estadual de Ciências Econômicas de Apucarana (FECEA), Universidade Federal da Bahia (UFBA), Universidade Estadual do Centro-Oeste (UNICENTRO), Universidade Estadual de Londrina (UEL), Universidade Estadual de Maringá (UEM), Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE), Universidade Federal de Viçosa (UFV). Infelizmente os outros coordenadores não responderam aos questionários que seriam de extrema importância para essa análise.

Inicialmente, perguntamos qual era a formação dos coordenadores, e na data desta pesquisa (agosto de 2012) 3 eram formados em Secretariado Executivo, 2 em Secretariado Executivo e Letras, 1 em Letras e 1 em Pedagogia. O fato de maioria dos gestores ser bacharel em Secretariado Executivo pode ser explicado por se tratar de instituições públicas, pois o concurso para o ingresso na carreira exige formação na área. Se transpusermos essa pesquisa para o âmbito das instituições privadas, esse dado não será o mesmo.

Investigamos junto aos gestores se eles conheciam as Diretrizes Curriculares Nacionais. Sobre essa temática 4 responderam que sim e 3 conheciam em partes. Se estão à frente da coordenação, o que se espera desses docentes é o pleno conhecimento da resolução, em virtude da gestão do curso e da condução do projeto político pedagógico.

Em seguida questionamos se o currículo vigente do curso sobre sua coordenação se pautou nas Diretrizes Curriculares Nacionais, 4 responderam sim, totalmente, 2 em partes e 1 gestor respondeu não dispor dessa informação naquele momento.

Os professores que contribuíram com essa pesquisa acreditam que as Diretrizes Curriculares Nacionais precisam ser revistas periodicamente, em virtude da

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

dinamização do mercado de trabalho, haja vista que a resolução é de 2005 e que a profissão sofreu uma grande evolução, portanto, exigem-se novas habilidades e atribuições para o exercício da profissão.

Questionamos aos coordenadores se eles acreditavam que os conteúdos preconizados pelas Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) atendem às necessidades do mercado de trabalho. Dos pesquisados, 5 responderam “sim, em partes”, 1 sim totalmente - 1 respondeu que da parte que ele conhece o documento, ele acredita atender.

Mesmo os gestores que responderam que suas matrizes curriculares estão em concordância com as diretrizes, registraram que acrescentariam ainda algumas disciplinas. As que mais apareceram foram Docência no Ensino Superior, Gestão nas Organizações Públicas, Consultoria, Gestão de Marketing (empresarial e pessoal), Empreendedorismo e Intraempreendedorismo e Gestão de Pessoas. Apenas um coordenador respondeu que não acrescentaria nenhuma disciplina, pois a grade é atual e composta por 65% de disciplinas voltadas para a Área Secretarial. E um gestor não respondeu a esta questão.

Quanto a existência de diferenças entre um Estado e outro, todos os coordenadores responderam que sim. Em seguida questionamos o porquê elas ocorrem. Nessa pergunta o pesquisado poderia marcar mais de uma resposta, por isso a somatória ultrapassa o número total de investigados. Dentre eles 2 acreditam que isso ocorre pela diferença cultural e econômica, 1 acredita ser pela diferença cultural, econômica, turística, tecnológicas e ambientais, 1 atribui o fato à diversidade cultural e turística, 1 pela diferença econômica e 2 relataram que falta uma uniformização nacional, as instituições que oferecem os cursos quase não têm contato umas com as outras.

4.4 Pesquisa Aplicada com a Autora da Síntese das Diretrizes Curriculares

O primeiro esboço das diretrizes curriculares, intitulado Síntese das Diretrizes Curriculares do Curso de Secretariado Executivo, foi elaborado pela Profa. Dra. Miréia Maria Joau de Carvalho, que em 1999 era professora e coordenadora do Curso de Secretariado Executivo das Faculdades Integradas da Bahia (hoje Centro Universitário Estácio da Bahia) e consultora do MEC. Assim, o foco de nosso trabalho é justamente a observância às diretrizes, optou-se por realizar uma entrevista com roteiro estruturado, com a professora Miréia. Transcrevemos abaixo os trechos mais relevantes.

Quadro 1 - síntese da entrevista com a Profa. Mireia Maria Joau de Carvalho

Perguntas do Roteiro	Pontos mais relevantes pinçados das respostas dadas pela Profa. Mireia
Das matrizes curriculares que você conhece, quais são as diferenças que mais se destacam, entre elas e por que isso ocorre?	O ponto de destaque está na área de gestão, ao mesmo tempo em que se destaca um curso de secretariado executivo com foco em gestão, eles pecam por não terem professores que saibam ensinar a disciplina para Secretários Executivos. E o ponto que necessita ser melhorado é o campo das línguas, a IES deve perguntar por que ter vários idiomas? Para que? Como fazer que aconteça com qualidade. Ressalto também a parte de cerimonial e redação, haja vista temos problemas com os nossos secretários nesta área. Hoje temos o Exame Nacional de Cursos, uma IES deve estar atenta ao que o mercado pede, o que a comissão de especialista através das Diretrizes Curriculares de Ensino orienta e outros fatores que levarão ao sucesso do curso.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

<p>Existem algumas Universidades no Brasil que têm a língua francesa em seu currículo, você considera esse idioma importante para a formação do secretário executivo?</p>	<p>Qualquer estudo que tenha línguas deve ser verificado o perfil profissiográfico da região, além de focar na qualidade de ensino da língua escolhida.</p>
<p>Você considera que as Instituições de Ensino Superior estão respeitando as diretrizes curriculares que foram aprovadas em 2005?</p>	<p>Deveriam. O importante é que cada instituição foque o seu trabalho nas necessidades regionais, sem sair das diretrizes do MEC.</p>

Fonte: elaborado pela autora, com base nas respostas oferecidas pela entrevistada

Observa-se por estas respostas, que o foco hoje é a Gestão, e que por ser a espinha dorsal, precisa contar com professores formados na área e que estejam atentos para o que as empresas esperam do profissional que estão formando.

Percebe-se que há uma falha nas práticas pedagógicas, como a falta de direcionamento dos conteúdos para com o cotidiano do profissional de Secretariado Executivo, não que seja culpa dos docentes, mas, é necessário que os professores busquem o que é válido para a formação do discente de secretariado. Seria louvável que todos os professores acessassem as provas do ENADE (Exame Nacional de Desempenho de Estudantes) e trabalhassem com os alunos aqueles conteúdos pertinentes à sua disciplina para que estivessem preparados também para a avaliação nacional.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo analisar as diferenças entre as matrizes curriculares do curso de secretariado executivo em diferentes Estados brasileiros e a observância às Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) instituídas por meio da resolução nº 3, de 23 de junho de 2005. Com este estudo foi possível observar que as instituições analisadas precisam realizar alguns ajustes para se adequarem às Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) e, por conseguinte, preparar melhor os acadêmicos para uma atuação que corresponda com as expectativas do universo empresarial.

Em síntese os desenhos curriculares que estão delineados na área de Gestão já contemplaram as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) em suas reformulações, são currículos novos que foram implantados a partir de 2006. Ou seja, os que permanecem com ampla carga horária na área de Letras, precisam rever suas matrizes e realizar pequenos ajustes para tornar a formação mais condizente com o que vem sendo solicitado pelos perfis profissiográficos. Não significa desconsiderar as línguas, mas inserir disciplinas que contemplem a gestão dos processos administrativos. Constatou-se que além dos aspectos turísticos e econômicos que apontou-se inicialmente, surgiram também as particularidades que emergem da área na qual o curso está inserido, ou seja, área de Letras ou área de Administração.

É evidente também que os gestores precisam conhecer melhor as resoluções inerentes ao ensino superior, especialmente as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) dos cursos de graduação em Secretariado Executivo, pois, se estão à frente da coordenação devem pelo menos conhecer a diretriz maior.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Espera-se que a partir de análises e discussões como esta impulsionem outros estudantes e profissionais da área a se interessarem pelo tema, para que possam fomentar a pesquisa e melhorar os currículos dos cursos, contribuindo assim, para uma formação de excelência.

REFERÊNCIAS

BRASIL. CAMARA DOS DEPUTADOS. **Lei de diretrizes e bases da Educação Nacional**. 5. ed. Brasília. DF, 2010. Disponível em: <http://bd.camara.gov.br/bd/bitstream/handle/bdcamara/2762/ldb_5ed.pdf>. Acesso em: 05 nov. 2011.

BRASIL. MEC, CES/CNE 583/2001. **Orientação para as diretrizes curriculares dos cursos de graduação**. DF, 2001. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0583.pdf>>. Acesso em: 15 jan.2012.

BRASIL. MEC, CES/CNE67/2003. **Referencial para as diretrizes curriculares nacionais – DCN dos cursos de graduação**. DF, 2003. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0067.pdf>>. Acesso em: 15 jan.2012.

BRASIL. MEC, CES/CNE102/2004. : **Diretrizes curriculares nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo** DF, 2004. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/2004/pces102_04.pdf>. Acesso em: 15 jan.2012.

BRASIL. MEC, RESOLUÇÃO n°. 3, de Junho de 2005. **Institui as diretrizes curriculares para o curso e graduação em Secretariado Executivo**. Brasília. DF, 2005 Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=12991>. Acesso em: 11 set. 2011.

CASTELO, Márcia Janaina. **A formação acadêmica e a atuação profissional do Secretário Executivo**. 2007. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Secretariado Executivo) Universidade Estadual de Londrina, Centro de Estudos Sociais Aplicados, Londrina. Disponível em: <http://www.fenasec.com.br/pdf/artigos_trab_cientificos_a_formacao_academica_e_a_atuacao_profissional_do_secretario_executivo_completa.pdf>. Acesso em 11 set. 2011.

COLL, César. **Psicologia e Currículo: uma aproximação psicopedagógica do currículo escolar**. 5 ed. São Paulo: Ática, 2006.

DIDONET, Vital. **Plano nacional de educação – PNE**. 3. ed. Brasília: Liber Livro Editora, 2006.

MACEDO, Roberto Sidnei. **Currículo: campo, conceito e pesquisa**. 1. ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

NEIVA, Edméa Garcia; SILVA D'ELIA, Elizabete. **As novas competências do profissional de secretariado**. 2 ed. São Paulo: IOB, 2009.

NONATO JUNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo**: a fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

SILVA, Degmar Augusta da. **O ensino superior no Brasil**: do séc. XIX aos dias atuais. Disponível em: <<http://www.artigonal.com/ensino-superior-artigos/o-ensino-superior-no-brasil-do-sec-xix-aos-dias-atuais-368028.html>>. Acesso em: 16 jan. 2012.

ZABALA, Antoni. **Enfoque globalizador e pensamento complexo**: uma proposta para o currículo escolar. Porto Alegre: ARTMED Editora, 2002.

QUAL É O SEU ENTENDIMENTO SOBRE A TEORIA GERAL DO SECRETARIADO (TGS)?

Mábia Camargo (UNICENTRO)¹

Resumo: Esse trabalho se caracteriza como uma pesquisa exploratória realizada em uma turma do primeiro ano do Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo, da Universidade Estadual do Centro-Oeste – UNICENTRO, no ano de 2012. A proposta está em perceber o entendimento dos alunos sobre o que é a Teoria Geral do Secretariado (TGS) e qual a sua importância para a sua formação acadêmica. O curso de Secretariado Executivo da UNICENTRO possui em sua grade curricular a disciplina de TGS, desde o ano de 2009. A pesquisa é qualitativa de caráter interpretacionista, descritiva e bibliográfica. Onde analiso portfólios elaborados pelos alunos, como requisito para a conclusão da disciplina, essa ministrada por mim. Analisei 21 portfólios, os quais trazem um ensaio contendo as percepções dos alunos sobre a TGS, a sua importância para a formação acadêmica e profissional, bem como sua avaliação sobre os conteúdos e o aproveitamento da disciplina. As observações foram registradas em diário de campo e as trago nas análises dos resultados. A base teórica para essa pesquisa é o livro do pesquisador Raimundo Nonato Junior (2009) “Epistemologia e Teoria Geral do Conhecimento em Secretariado Executivo: a Fundação das Ciências da Assessoria, e ainda outros autores que discutem as questões epistemológicas do Secretariado, como Hoeller (2006), Maçaneiro (2012), Nascimento (2012), Bíscoli (2012) dentre outros. A pesquisa demonstra a necessidade da formação dos professores de secretariado no que tange às questões sobre a cientificidade do mesmo, sobre a sua teoria e da importância em fomentar o debate em torno da TGS no meio acadêmico, a fim de conquistar melhorias para a formação discente e profissional. Pretende-se com este estudo contribuir para um ensino de secretariado que satisfaça as demandas teóricas, científicas e epistemológicas do mesmo, as quais ainda encontram-se em processo de fortalecimento.

PALAVRAS-CHAVE: Teoria Geral do Secretariado. Ensino da TGS. Formação de Professores de Secretariado.

Abstract: This work is characterized as an exploratory research carried out in the first grade Bachelor's Course in Executive Secretariat, of the Midwest State University - UNICENTRO, in the year of 2012. The proposal is to understand the student's understanding of what is the Secretariat General Theory of the Secretariat and its importance for their academic training. The course of Executive Secretariat at Unicentro possesses in its curriculum the discipline of SGT, since the year 2009. The research is qualitative in an interpretacionist descriptive and bibliographic character. Where I analyze portfolios prepared by the students as a requirement for the completion of this discipline, taught by me. I have looked at 21 portfolios, which bring an essay containing the perceptions of the students about the SGT, its importance for the academic and vocational formation, as well as its assessment on the content and the use of the discipline. The observations were recorded in a field diary and I bring them in the analyzes of the results. The theoretical basis for this research is the book of researcher Raimundo Nonato Júnior (2009) "Epistemology and Theory of Knowledge in Executive Secretariat: the

1 Mestre em Linguagem, Identidade e Subjetividade pela Universidade Estadual de Ponta Grossa. Bacharel em Secretariado Executivo pela Universidade Estadual do Centro-Oeste – UNICENTRO. Docente no Curso de Secretariado Executivo da UNICENTRO. E-mail: camargomabia@gmail.com

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Foundation of the Sciences of Assessorry, and still other authors who discuss the epistemological issues of the Secretariat, as Hoeller (2006), Maçaneiro (2012), Nascimento (2012), Biscoli (2012) among others. The survey demonstrates the need of training for teachers of secretariat into the issues about its scientificity, on its theory and the importance of encouraging the debate around the SGT in the academic world in order to win improvements for the students and professional formation. With this study is intended to contribute to an education of secretariat which satisfies its theoretical, scientific and epistemological demands, which are still in process of strengthening.

KEY-WORDS: Secretariat General Theory. SGT Teaching. Secretariat Professors Formation.

1. INTRODUÇÃO

Entender o secretariado cientificamente é assunto que tem sido discutido por teóricos da área secretarial desde 2006, o artigo “A natureza do conhecimento em secretariado” (Hoeller, 2006), propõe um debate em torno da sua cientificidade, dando o ponta pé inicial para uma discussão epistemológica na área.

Embora a autora estivesse promovendo o início do debate cientificista em torno da ciência secretarial, somente em 2009, dois autores retomam as discussões sobre uma demarcação teórica para o mesmo. Raimundo Nonato Júnior, com a publicação do artigo “Epistemologia do Secretariado Executivo: por uma teoria do conhecimento em secretariado, classificado em primeiro lugar no XVI CONSEEC, encontro realizado pela FENASSEC em 2008.

Os autores Sabino e Marchelli (2009), abrem caminho para uma discussão acalentada sobre as demandas conceituais do secretariado, a publicação do artigo “O debate teórico-metodológico no campo do secretariado executivo: pluralismos e singularidades, pelo periódico Cadernos EBAPE, em 2009, propõe o secretariado como uma área interdisciplinar, regido pelas Ciências da Administração, sem que haja a necessidade de uma demarcação teórica específica, visto a natureza aplicada e interdisciplinar do mesmo.

Notato Júnior (2009) dá continuidade nos estudos epistêmicos para o secretariado e em 2009 publica o livro “Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria”, pela editora Expressão Gráfica de Fortaleza, é responsável pela inauguração do novo cenário que o secretariado estaria desenhando: o cenário científico, com campo teórico delimitado e objeto de estudo definido, requisitos necessários para a instauração da ciência secretarial.

A proposta do livro está em teorizar a área de secretariado, demarcando-a como uma ciência interdisciplinar, tendo como seu objeto a assessoria. Divide a teoria do secretariado em quatro eixos, delimitando as funções dos profissionais da área, bem como os meandros teóricos e epistemológicos que o compõem (NONATO JÚNIOR, 2009).

A necessidade de uma teorização para a área de secretariado foi tema de debate no 1º Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo (ENASEC), sediado pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE), no ano de 2010. Do encontro surgiu a Comissão Formadora para a Sociedade Brasileira de Pesquisa em Secretariado (SEBSEC). Em 2011, na Universidade de Passo Fundo, o 2º Enasec teve o objetivo de formar a SEBSEC,

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

com a participação de pesquisadores, docentes e profissionais da área secretarial, todos profundamente envolvidos no debate sobre a cientificidade do secretariado.

O 3º Enasec, sediado na Universidade Federal da Paraíba, é configurado por um contexto único vivido pelo secretariado no país, a vontade de afirmar o secretariado como uma ciência autônoma. O livro “Pesquisa em secretariado: cenários, perspectivas e desafios”, da editora Universidade Passo Fundo (UPF), ano de 2012, resultado do 2º encontro, traz consigo os ensinamentos dos profissionais e pesquisadores da área. O livro é a maior prova de que estamos cada vez mais perto de conquistar o *status* de ciência. Acredita-se com essa conquista construir um secretariado estruturado e fortalecido, disposto a derrubar os mitos e estereótipos que enfraquecem a profissão (DURANTE, 2012).

Esse artigo busca elucidar o secretariado no cerne da sua teoria geral (doravante TGS). O curso de Secretariado Executivo da UNICENTRO é o único curso do país a ofertar a disciplina de TGS, esta foi implantada no PPP do curso em 2009 (BRASIL, 2009), com a contribuição do professor Raimundo Nonato Júnior, docente no Departamento de Secretariado da referida Universidade. A disciplina de TGS está sob nossa responsabilidade, desde 2011.

Dessa forma, a pesquisa almeja discorrer sobre o ensino da TGS no curso de Secretariado Executivo da UNICENTRO, pela perspectiva dos alunos, e ainda divulgar a teoria para que outros cursos de secretariado venham a incorporar nas suas grades curriculares essa disciplina. A pergunta que orientou esse trabalho é a mesma que o intitula: qual é o seu entendimento sobre a TGS?

Dessa forma, o objetivo geral do trabalho é o de demonstrar qual é a compreensão sobre a TGS, na perspectiva dos alunos do 1º Ano do curso de bacharelado em Secretariado Executivo da UNICENTRO, do ano de 2012. Objetivos específicos: responder qual é o entendimento dos alunos sobre a TGS. Mostrar qual a sua importância para a formação acadêmica dos alunos. Demonstrar como a TGS é importante para a solidificação da profissão de secretariado, esse enquanto ciências da assessoria. Para tanto, foram realizadas análises exploratórias e descritivas nas atividades avaliativas que buscavam obter dados sobre a compreensão dos alunos, bem como observações participantes das aulas, ou seja, a interação da autora com a realidade em curso, visto que a mesma era a professora da disciplina. Além disso, pesquisa bibliográfica e documental, foram essenciais para o tratamento dos dados, como será exposto na seção da metodologia.

O artigo está dividido em seções. Iniciado com a introdução, seguido do referencial teórico que embasou a pesquisa: os pilares epistemológicos do secretariado até chegar à sua teoria, seguido da metodologia da pesquisa, e por fim, das análises dos portfólios dos alunos, nos quais expressam por meio de texto escrito, suas percepções, impressões e expectativas com relação a TGS e o futuro do secretariado, no campo acadêmico e profissional.

2. O SECRETARIADO E SUA EPISTEME: CONHECENDO A TGS

As origens do secretariado já foram foco de estudos de diversos autores, nos cursos de secretariado não há como não estudar os escribas e suas habilidades multifuncionais, que foram se desenvolvendo com o passar dos séculos e se aperfeiçoando concomitante às suas ferramentas de trabalho (NONATO JÚNIOR, 2009; DURANTE [et al], 2012).

Devido ao processo de globalização, o mercado profissional passou a exigir maiores atribuições dos profissionais de secretariado, o perfil profissional mudou, assim como as suas atribuições, que passam de atividades puramente tecnicistas à assessoria nos processos de tomada de decisão (DURANTE [et al], 2012).

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

As atividades secretariais atualmente, se configuram pela responsabilidade da gestão secretarial, no controle das técnicas secretarias na rotina do escrito, gestão da informação, de documentação e pessoas. Auxílio no processo de relação interpessoal, motivação e capacitação de pessoal. Os novos secretários são empreendedores e facilitadores dentro das organizações, com foco de atuação na assessoria (Ibidem).

No universo acadêmico, o profissional de Secretariado Executivo passou a investir na gestão do conhecimento, buscando uma formação sólida. Decorrente do caráter interdisciplinar da área, os profissionais em formação estão em constante processo de atualização, garantindo além dos conhecimentos práticos o embasamento científico para a sua práxis.

Segundo Nonato Júnior (2009), o secretariado está em um patamar complexo de experiências e pesquisas, onde já não cabe o recurso teórico exclusivo das áreas irmãs como a Administração (TGA) e as Letras (Linguística). Uma teorização do conhecimento em secretariado se faz necessário pelo caráter de produtor do conhecimento, o qual ele se configura, dialogando com teorias distintas, entretanto, contribuindo para as áreas em que se interliga.

A interdisciplinaridade do secretariado é ressaltada nos trabalhos de Sabino e Marchelli (2009), Nascimento (2012), Fávero (2012), dentre outros, a proposta da TGS não surge com o caráter de isolamento ou de fechamento da área secretarial como temem alguns pesquisadores da área, ao contrário, com a proposta de olhar para a assessoria enquanto objeto de estudo, “fica mais fácil reconhecer o que é inerente à área secretarial” (DURANTE [et al], 2012, p. 176).

Nesse ínterim, a TGS surge para formular uma macroteoria que explique o fazer e o saber do profissional secretário, bem como articular as micro áreas teóricas que compõem e fundamentam os estudos secretarias, fazendo com que o curso de secretariado desenvolva também seu aporte intelectual criando sua própria identidade tanto na área ocupacional (técnicas) quanto (principalmente) na área intelectual, a qual teoriza o fazer secretarial, e propõem novas teorias que fundamentam e trazem melhorias para a área como um todo.

Parte da sociedade e muitas vezes dos próprios profissionais, os estereótipos negativos sobre a atuação intelectual dos secretários, porque a maioria das tarefas realizadas dentro das organizações são de ordem técnica, por isso a sociedade acaba banalizando o curso, achando que o mesmo não necessita de um acervo bibliográfico que justifique o uso das técnicas, e tecnologias no mercado de trabalho.

Com o surgimento da TGS a ideia de subárea começa a ser questionada e revista pelos intelectuais da área, não obstante, estudos anteriores já haviam demonstrado tamanha lacuna epistemológica, além da falta de bibliografia específica e do próprio esquecimento por parte da comunidade científica, tais argumentos fomentaram os estudos sobre a TGS. Não se pode negar e não o faremos aqui, que a Administração e as outras ciências muito contribuem para o secretariado, entretanto, é importante ressaltar que o foco dos estudos realizados por Nonato Júnior é a assessoria já que:

O profissional secretário é marcado pelo ato de assessorar, seja no âmbito operacional, tático, executivo, intelectual ou interdisciplinar. Desta forma, qualquer que seja a natureza da organização ou do grupo em que participe, o profissional secretário se destaca como assessor – interligando realidades, conhecimentos, pessoas, níveis hierárquicos ou inter-relacionais (NONATO JÚNIOR, 2008, p.157).

Então, os estudos realizados na TGS têm o objetivo de teorizar e melhorar as práticas de todas essas áreas que estão divididas nos quatro eixos da assessoria conforme a tabela a seguir:

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

QUADRO 1 – Teoria Geral do Secretariado

TEORIA GERAL DO SECRETARIADO – TGS	
TEORIAS DAS ÁREAS DE ASSESSORIA – TAA	
<p>TEORIAS PROFISSIONAIS Compreende o primeiro eixo da assessoria - Assessoramento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de 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.
<p>TEORIAS ORGANIZACIONAIS Compreende o segundo eixo da assessoria - Assessoria</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 em Marketing • Assessoria estratégica • Empreendedorismo Secretarial • Assessoria em Gestão Internacional • Assessoria Financeira e contábil • Gestão da qualidade em Assessoria Executiva • Outros
<p>TEORIAS CONCEITUAIS Compreende o terceiro eixo da assessoria - Assessoria</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formação Intelectual do Assessor • Educação em Secretariado • Assessoria Científica • Teorias de Pesquisa e Publicação nas Assessorias • Metodologia Científica para estudos Secretariais • 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 Científico & Secretariado • Secretariado e Filosofia • Outros
<p>TEORIA INTERDISCIPLINARES Compreende o quarto eixo da assessoria - Assessoria</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensões psíquicas e emocionais do Secretariado • Processos interpessoais e intrapessoais no trabalho dos assessores

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

	<ul style="list-style-type: none">• Assessoria em outras ciências e profissões• Ciências da Informação & Secretariado• Consultoria & Assessoria• Sociologia & Assessoria• Economia & Assessoria• Lingüística & 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 em áreas correlatas• Outros.
--	---

Fonte: Adaptado de NONATO JÚNIOR, (2009).

Medeiros e Hernandes (1999, p.1), consideram a assessoria como o papel dos profissionais de secretariado:

O profissional de secretariado executivo tem por papel assessorar o executivo, executando tarefas que lhe são confiadas. No mundo moderno é o assistente executivo que domina as habilidades requeridas num escritório, demonstra capacidade para assumir responsabilidade sem supervisão direta e tem iniciativa para tomar decisões segundo os objetivos assinalados pela autoridade, desempenha tarefas que antes eram do executivo. Às vezes esse profissional é a ponte entre aqueles que tomam decisões gerenciais e os que executarão tais decisões; muitas vezes é própria tomando decisões, executa tarefas importantes para a empresa. É, pois, nesse momento a verdadeira assessora, profissional altamente qualificada. O papel deste profissional não se resume apenas a ser o elo entre a administração e o pessoal de linha; consiste também em ser o suporte ao executivo.

É possível compreender a atuação dos profissionais de secretariado dentro das organizações como indispensável. Dessa forma, há a necessidade de rever o termo “assessoria”, esse não podendo ser visto apenas como mais uma função a ser exercida, mas sim como uma ciência a ser estudada. Nonato Júnior, (2009), salienta que tal ciência surgiu a partir de complexos conhecimentos, frutos de pesquisas e observações empíricas, aplicadas à profissão secretariado. As ciências da assessoria têm finalidade estruturar e organizar os conceitos que envolvem a área, através de um discurso acadêmico embaso teoricamente, o qual só pode ser endossado se usado nas produções acadêmicas no cerne do secretariado.

Acredita-se, que devido a importância das assessorias como ciência, os cursos de graduação em secretariado têm por obrigação ofertar uma grade ampla e bem distribuída para os acadêmicos tornarem-se profissionais bem preparados. Neste sentido, a disciplina de TGS é o único aporte teórico específico e atual sobre as ciências da assessoria, capaz de propiciar reflexão e movimento às ideias ainda prematuras dos alunos que adentram os cursos superiores. É preciso estar atento para atender as demandas científicas que o secretariado exige. É preciso, conhecer a TGS.

Após descrever a metodologia utilizada para esse trabalho, serão vistos na última seção os posicionamentos dos acadêmicos do 1º Ano de graduação em Secretariado Executivo, com relação à disciplina de TGS, bem como serão tecidas algumas considerações.

3. METODOLOGIA DE ANÁLISE

A presente pesquisa foi dividida em duas fases, a primeira caracterizou-se pela pesquisa bibliográfica de cunho qualitativo e exploratório, que segundo Gil (2009, p. 44), é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Segundo Flick (2004) *apud* Torato (2010), a pesquisa qualitativa apresenta várias abordagens teóricas e seus métodos auxiliam na caracterização de discussões e auxiliam para a prática da pesquisa, dessa forma, estudar a TGS, significa compreender também como a proposta das Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs) para o curso de secretariado (BRASIL, 2005), orientaram a construção dessa teoria, bem como o estudo da epistemologia do secretariado proposto por Nonato Júnior (2009).

A pesquisa documental também foi utilizada, pois além das DCNs, o PPP do curso de secretariado da UNICENTRO e a ementa da disciplina também foram analisados. A pesquisa documental também foi utilizada como fonte de informação e coleta de dados para a pesquisa, conforme Gil, (2009, p. 45), este tipo de pesquisa utiliza-se de materiais que não receberam tratamento analítico, constituídos de documentos conservados em arquivos públicos e instituições privadas.

Na segunda fase foi feito a análise de 21 portfólios por meio do método de análise de conteúdo, descritiva e interpretacionista, que “pode caracterizar-se como um método de investigação do conteúdo simbólico das mensagens. Essas mensagens podem ser abordadas de diferentes formas e sob inúmeros ângulos” (ANDRÉ, p. 41, 1986). Orientada pelos objetivos dessa pesquisa, considerando os referenciais teóricos que fundamentam a mesma, o foco foi no entendimento que os alunos demonstram ter sobre a TGS, nos aspectos da motivação da existência de uma teoria para o secretariado, das suas demandas epistemológicas, frente aos 5 obstáculos epistemológicos propostos por Nonato Júnior (2009).

Os nomes dos alunos não serão revelados, por motivos de exposição, não é intenção dessa pesquisa expor os acadêmicos, nesse sentido, foi utilizado o termo “Aluno” seguido de um número, por exemplo “Aluno 01”, para se referir às suas falas. Nesse sentido, seguem em itálico e entre aspas para diferenciá-las das citações.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Compreender a Teoria Geral do Secretariado (TGS), não é tarefa fácil. Instigar os alunos a viajarem pela história do secretariado, estudar um pouco de filosofia, entender a gestão do conhecimento para a área secretarial e a importância em se fazer grupos de discussão, resenhas, mesas redondas e muitos, muitos debates, foi a nossa missão enquanto docente da TGS, disciplina do primeiro ano do curso de Secretariado Executivo da UNICENTRO.

A ideia de transformar os portfólios em percepções interpretadas e descritas nesse artigo, parte da motivação em fazer com que a pesquisa seja o caminho para consolidar o secretariado (FÁVERO, 2012) como Ciências da Assessoria. É possível afirmar que o curso da UNICENTRO abraça essa meta, ofertando a disciplina na sua grade curricular desde o ano de 2009 (BRASIL, 2009), com as contribuições do professor Raimundo Nonato Júnior, fundador das ciências da assessoria.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Os portfólios foram estruturados seguindo um roteiro de nossa autoria, professora, aos alunos foi solicitado que cumprissem com o roteiro que dividiu os portfólios em sessões. A primeira é a apresentação, onde os alunos apresentavam o seu portfólio, a importância do trabalho, e como ele estava dividido. Seguiu com três questões sobre o Círculo de Viena.

O Círculo de Viena tinha como objetivo promover a unificação do saber científico, iniciando um movimento que buscava fundamentar os enunciados científicos por meio de experimentos e análises empíricas, distinguindo e refutando afirmações que não passassem por critérios de verificabilidade. Os conceitos científicos propostos pelo círculo, deveriam seguir metodologias rigorosas e respeitar os discursos científicas estabelecidos pelos diferentes pesquisadores que formavam esse grupo (NONATO JÚNIOR, 2009).

O terceiro item solicitava que os alunos elaborassem um relato sobre a apresentação dos grupos, essas apresentações ocorreram durante o segundo semestre. A turma foi dividida em grupos, esses grupos apresentaram trabalhos oralmente e individualmente, os alunos que assistiam as apresentações avaliavam os colegas. Durante as apresentações os alunos receberam fichas avaliativas para colocarem os seus pareceres sobre as falas e a densidade dos conteúdos apresentados pelos grupos, dessa forma, após preenchidas todas as fichas, fizeram um relato para colocar nos seus portfólios.

O quarto item solicitava um ensaio sobre a TGS, qual era o seu entendimento sobre a teoria, o que é essa teoria e qual a sua importância para o secretariado, para a sua formação acadêmica e profissional. São fragmentos dos ensaios trazidos para as análises e discussões a que se propõe esse trabalho. O portfólio é finalizado com as considerações finais dos alunos a respeito da metodologia das aulas, das formas de avaliação e do seu aproveitamento da disciplina durante o ano, serve como uma autoavaliação. Utilizando-se fragmentos das considerações finais de alguns portfólios.

Nem todos os alunos fizeram essa atividade, dois alunos reprovaram na disciplina um por não ter feito o portfólio, outro porque não entendeu a forma como esse se estruturava, utilizando-se de plágio. Alguns alunos desistiram da disciplina e não entregaram os seus portfólios, dois alunos entregaram os seus portfólios atrasados para o fechamento da nota do exame final, por isso não fizeram parte dessas análises. Justifica-se assim o número de 21 portfólios analisados.

Nem todos os portfólios serão trazidos para as análises, por não conterem fragmentos relevantes para essa discussão, ou porque se assemelham muito nas afirmações, logo, são trazidos resultados gerais em algumas considerações.

A pergunta que intitula esse trabalho e que serviu de guia para essa pesquisa, foi: qual é o seu entendimento sobre a TGS? Assim seguem alguns excertos dos portfólios para refletir sobre a teoria, na perspectiva dos acadêmicos.

“Com a TGS, Nonato Junior lança a possibilidade onde o Secretariado está tardiamente apto em se tornar ciência, tendo em vista que é transdisciplinar e tem muito a oferecer às demais áreas. Existem muitos conhecimentos a serem estudados, porém existe pouco amparo científico dentro das áreas que nos norteiam”. (Aluno 06. Novembro de 2012).

“A teoria geral do secretariado traz fundamentação para a prática secretarial, concebe ao aluno uma abertura e um fortalecimento intelectual dentro das diversas áreas de atuação do secretário”. (Aluno 11. Novembro de 2012).

A discussão da necessidade em tornar o secretariado reconhecido como ciência é amplamente discutido pelos pesquisadores da área. Durante (2012, p. 07), aponta alguns

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

empecilhos que o secretariado enfrenta: não está classificado como área do conhecimento no Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), não há oferta do curso em pós-graduação no nível de mestrado, há ausência de teorias que delimitem o conhecimento em secretariado, etc. A proposta da TGS, ainda pouco discutida no meio dos pesquisadores da área do secretariado, vem de encontro com a afirmação do aluno 06, de que o secretariado está tardiamente apto a se tornar ciência.

“Com a TGS no secretariado elaboramos novos conceitos sobre ciências da assessoria”. (Aluno 01. Novembro de 2012).

Poucos autores reconhecem a assessoria como o objeto de estudo do secretariado. Acredita-se ser esse o caminho mais coerente para se instaurar o mapa conceitual tão almejado pelos estudiosos da área. Faz-se de extrema urgência compreender a assessoria enquanto objeto de conhecimento em secretariado executivo.

Entendemos o objeto de estudo do secretariado executivo sob a denominação de “assessoria”, que em si engloba a gestão para as assessorias, a consultoria em situação de assessoria, as redes de assessoria, as tecnologias e técnicas em práticas de assessoria e todos os demais processos do fazer e do saber secretarial em sua dimensão de gerenciamento numa perspectiva de rizoma, seja nas organizações formais, seja em quaisquer grupos humanos de natureza organizativa (NONATO JÚNIOR, 2012, p. 122-123).

Durante [et Al] (2012), problematiza uma pertinente discussão sobre a atuação dos profissionais de secretariado, quanto a isso, assume a importância da assessoria enquanto objeto de conhecimento dos secretários.

Talvez, a dificuldade em conceber a atuação secretarial como ciências da assessoria, se dá pelo caráter aplicado do ato de assessorar. Sobre esse aspecto, Nonato Júnior (2009, p. 133), conceitua cinco obstáculos epistemológicos para o secretariado, sendo o primeiro o “empirismo”, ou seja, a falsa ideia de que as Ciências Sociais Aplicadas não necessitam de fundamentação teórica, pelo seu caráter aplicado. Em todos os portfólios analisados, os alunos demonstraram essa ser a maior dificuldade em conceber o secretariado como ciência, entretanto, após compreender a práxis secretarial, na tríade teoria, prática e epistemologia, eles afirmaram ter compreendido o fazer e o saber secretarial em uma perspectiva científicista.

“De início, confesso que não entendia o porquê de se estudar uma teoria, me bastava apenas uma prática, mas aos poucos mudei meu conceito, conceitos esses que próprio criei.” (Aluno 03. Novembro de 2012).

“Pode-se destacar a TGS como um novo estudo, uma nova forma de pensar em secretariado. É importante teorizar o que considerávamos como uma prática, pois, é o que estimula os universitários a pensarem, estudarem e serem críticos”. (Aluno 09. Novembro de 2012).

“Pensar em teoria do secretariado nos faz refletir na credibilidade da nossa profissão, aos poucos as opiniões estão mudando com relação às funções atribuídas ao profissional. E ter como base a TGS é ter uma teoria para a prática que antes não eram refletidas”. (Aluno 10. Novembro de 2012).

“Não é tão simples assim entender as teorias e depois tentar colocar em prática tais questões, por isso a necessidade de haver aulas e mais aulas com uma base bem

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

estruturada para discussões em sala, simpósios, e eventos". (Aluno 02. Novembro de 2012).

"Teoria e prática estão sempre inter-relacionadas, elas atuam em conjunto para que a ciência da assessoria se realize". (Aluno 20. Novembro de 2012).

Como afirma o aluno 04, não é simples entender a relação teoria e prática, com a agravante de termos em nosso acervo bibliográfico as técnicas secretariais mais difundidas do que as questões científicas. Nonato Júnior (2009, p. 139), define o obstáculo do "tecnicismo", como sendo o maior vilão para a pesquisa secretarial. Durante (2012), respaldada pelos autores que participam da sua obra, também sinaliza tamanha problemática, além da necessidade em promover pesquisas e eventos científicos na área. Nesse sentido, focamos a importância da TGS, os alunos pareceram estar cientes de tamanha relevância:

"A Teoria Geral do Conhecimento em Secretariado é muito importante, pois contribui com os avanços das técnicas, das práticas operacionais, da docência, da divulgação e da pesquisa na profissão, funcionando como um veículo de valorização das diversas formas do saber e do fazer profissional nessa área". (Aluno 05. Novembro de 2012).

"Precisamos defender os conceitos já propostos e daqui pra frente criar, pesquisar, refletir... com um pensamento diferenciado". (Aluno 03. Novembro de 2012).

"As funções do secretário (a), vão muito além das atribuições básicas que são conhecidas por todos, adquirindo capacidade de progredir cada vez mais profissionalmente, quebrando limites e paradigmas. É por isso, que o curso demanda de uma Teoria". (Aluno 13. Novembro de 2012).

"Com a TGS é possível compreendermos assuntos diversos e anteriormente complexos, nos ensina a ter conhecimento das inter-relações em vários âmbitos, que precisamos sempre, para ter todo o conhecimento para assim podermos chegar a um bom resultado, são formados acadêmicos para atuar em diversos níveis estratégicos com total capacitação de pesquisa e análise". (Aluno 02. Novembro de 2012).

"Durante muito tempo o curso de Secretariado era apenas técnico, pois era visto somente como prática. Com o crescimento do curso e com a expansão da área secretarial dentro das empresas, surgiu a necessidade de se considerar uma teoria, e esse embasamento teórico é quem diferencia o curso". (Aluno 14. Novembro de 2012).

"A TGS reformulou todos aqueles pensamentos relacionados à prática, mostrando que teoria & prática não se excluem, mas sim se interligam formando o fazer e o saber do secretariado como um 'cerne' resultando em profissionais altamente qualificados". (Aluno 16. Novembro de 2012).

Uma questão suscitada por Sabino e Marchelli (2009), Nascimento (2012), Fávero (2012), dentre outros, é a natureza do conhecimento em secretariado sendo interdisciplinar, o qual tem relação direta com a TGA (Teoria Geral da Administração), sendo esse dependente da mesma. Rocha (2010) propõe uma reflexão de cunho exploratório e documental sobre esse aspecto, trazendo dados cruciais da legislação que rege o secretariado e a administração, demonstrando as similaridades e diferenças nos saberes e na atuação de ambas as áreas.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A proposta da TGS na transdisciplinaridade, não nega o legado e a origem das assessorias no berço da ciência da administração, entretanto, fidelizar o secretariado como subárea da administração pelo seu caráter interdisciplinar com ela, seria negar a evolução intelectual que o secretariado sofreu ao longo das últimas três décadas.

“Pode-se afirmar que o conhecimento da TGS nos cria a possibilidade de se criar novas áreas de estudo, com isso novos campos de pesquisa. Pois a questão não está somente em adquirir novos conceitos e habilidades, mas fazer com que os antigos modelos e paradigmas sejam quebrados”. (Aluno 06. Novembro de 2012).

A TGS, no eixo assessorab (assessoria aberta), envolve todas as práticas secretariais com outras áreas, inter, multi, trans e pluridisciplinar, obviamente as relações de interdependência com outras áreas do conhecimento existirão, a proposta de uma ciência fechada nunca foi tema de discussão dentro do aparato teórico da TGS. A proposta de transdisciplinariedade é a que mais se adéqua aos conteúdos desenvolvidos na ação dos secretários, visto que a transdisciplinariedade busca a troca dos conhecimentos de todas as áreas/saberes envolvidos no trabalho dos assessores, não ocultando o seu foco de atuação, ao contrário, ampliando o seu ramo de atuação e expansão dos conceitos da assessoria (NONATO JÚNIOR, 2009).

“A proposta do autor demonstra uma assessoria capaz de ser pensante e interagir com outras disciplinas e não somente depender delas, demonstra o assessor como um profissional capaz de produzir seu próprio conhecimento”. (Aluno 12. Novembro de 2012).

“A TGS é onde se pensa em desenvolver os possíveis caminhos para a profissão de assessor, visando sempre um avanço da área, utilizando como base a filosofia, críticas e questões”. (Aluno 05. Novembro de 2012).

“As ciências da assessoria instauram-se da complexidade dos conhecimentos produzidos por profissionais e acadêmicos do curso, que visam através de pesquisas e opiniões fundamentar a teoria do Secretariado Executivo. Estamos buscando respostas para as perguntas antes silenciadas, e aparentemente sem respostas. Com uma proposta de teoria a ser estudada e fundamentada.” (Aluno 04. Novembro de 2012).

Durante [et AL], 2012, assegura que a qualidade na formação dos futuros profissionais de secretariado, está na pesquisa. É preciso incentivar e instigar os alunos do curso de secretariado, da importância e da urgência em que esses sejam também pesquisadores para área. A boa formação depende de um aporte teórico bem desenvolvido durante a graduação (BÍSCOLI). As percepções dos alunos quanto à sua formação profissional, amparados pela TGS, estão expostas a seguir:

“É só através de muito estudo que compreendemos tais procedimentos que até então aos olhos de muitos é simples, e que a formação acadêmica é fundamental para estar compreendendo a essência da teoria”. (Aluno 02. Novembro de 2012).

“A TGS é uma disciplina que mostra o novo pensamento sobre a profissão”. (Aluno 05. Novembro de 2012).

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

“É evidente que já não se pode considerar a mesma percepção que tínhamos antes do início das pesquisas e reflexões que ocorreram durante todo esse ano. Fica claro também, a grande importância que existe em se aprofundar em um assunto, e de se ter um apoio e um direcionamento desde o início, por isso a grande importância de já termos este embasamento no primeiro ano, e que nos demais demos continuidade a esta caminhada em busca do reconhecimento merecido do curso e profissão de S.E.”. (Aluno 06. Novembro 2012).

“Podemos fazer a diferença dentro das empresas, com o conhecimento da TGS, torna-se um grande diferencial”. (Aluno 08. Novembro de 2012).

Os alunos demonstraram preocupação com relação ao mercado de trabalho e o futuro como bacharéis, e mesmo no primeiro ano da graduação mostraram compreender as dimensões aplicadas da teoria, para suas futuras atuações profissionais. Teoria e prática caminham juntas, a teoria auxilia os profissionais nas suas ações diárias na rotina secretarial e em reflexões da aplicação das técnicas, na problematização do ato de assessorar.

Por fim, se explicitam algumas considerações a respeito do que esperam os acadêmicos com relação ao futuro do secretariado, enquanto ciências da assessoria:

“As ciências da Assessoria proporcionam uma identidade fortificada com maior autonomia para os futuros pesquisadores em Secretariado Executivo dentro da universidade”. (Aluno 03. Novembro de 2012).

“Seria extremamente necessário que todos os cursos de Secretariado Executivo colocassem em sua grade curricular a matéria de TGS, assim possibilitando a formação dos acadêmicos que realmente entendem a essência do Secretariado”. (Aluno 07. Novembro de 2012).

“Com os conhecimentos obtidos nas aulas tenho outra visão do lugar onde trabalho, e que lugar quero atuar depois de formada. Com a TGS aprende-se onde pode ter uma atuação de um profissional da área. E torna profissionais mais críticos nas várias situações que vamos encontrar pela frente, na vida profissional”. (Aluno 08. Novembro de 2012).

“Todos nós acadêmicos e professores temos condições de auxiliar a TGS a ampliar o seu campo de pesquisa, elaborando conceitos e propostas ligadas ao seu campo de pesquisa, elaborando conceitos e propostas ligadas a área das assessorias, fazendo com que as pessoas obtenham mais conhecimentos sobre essa profissão que é considerada por muitos, uma das mais belas e gratificantes”. (Aluno 15. Novembro de 2012).

Nesse sentido, a fala do aluno 07 finaliza essa reflexão em torno do ensino da TGS. É de extrema urgência que os professores e pesquisadores da área secretarial, invistam esforços no entendimento sobre a TGS, não apenas para concordar com ela, mas também para refutá-la. Mais estudos em torno dessa teoria são demandas urgentes, mais trabalhos científicos endossados pelas ciências da assessoria tornam-se lacunas fáceis de serem resolvidas: parte dos professores a iniciativa de incorporar a TGS tratando do secretariado como ciências da assessoria.

ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A proposta desse artigo está em apresentar a TGS na perspectiva dos alunos, que a estudaram durante o primeiro ano da graduação em Secretariado Executivo, da UNICENTRO. Os dados demonstram o contentamento por parte dos discentes em estarem amparados pela TGS e em poder assumir o secretariado como ciências da assessoria. Dos 21 portfólios analisados, todos foram unânimes em afirmar a relevância da teoria.

É intenção desse trabalho, instigar os professores de secretariado para uma formação docente em que as discussões sobre a sua cientificidade sejam prioridade, bem como a pesquisa (BÍSCOLI, 2012), que por sua vez, demanda da TGS enquanto parâmetro norteador dos estudos teóricos na área secretarial.

Esse trabalho foi realizado com recursos cedidos pela Fundação Araucária, apoiadora das pesquisas científicas e órgão ao qual, devemos agradecer.

REFERÊNCIAS

ANDRÉ, Marli Eliza Dalmazo Afonso de. **Etnografia da prática escolar**. Campinas-SP: Papirus, 1995.

BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso. A evolução do secretariado executivo: caminhos prováveis a partir dos avanços da pesquisa científica e dos embates teóricos conceituais na área. In: DURANTE, Daniela Giareta. **Pesquisa em secretariado: cenários, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: Editora UPF, 2012.

BRASIL. **Lei nº 9.261**, de 10 de janeiro de 1996. Regulamenta o exercício da profissão de Secretariado.

BRASIL/ Conselho Nacional de Educação. Parecer nº CES/CNE 0102, de 11 de março de 2004. Aprova as **Diretrizes Curriculares Nacionais ao curso de Secretariado Executivo**.

_____. Resolução 26-COU/UNICENTRO de 20 de janeiro de 2009. Altera dispositivos do **Projeto Pedagógico do Curso de Secretariado Executivo da UNICENTRO**.

DURANTE, Daniela Giareta. **Pesquisa em secretariado: cenários, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: Editora UPF, 2012.

DURANTE, Daniela Giareta [et al]. **Atuação e ascensão profissional a partir da formação em secretariado executivo: levantamento com egressos da UPF/RS**. Revista de Gestão Secretarial, 2012.

FÁVERO, Altair Alberto. Decifra-me ou te devoro: pesquisa na sociedade do conhecimento. In: DURANTE, Daniela Giareta. **Pesquisa em secretariado: cenários, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: Editora UPF, 2012.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4º ed. São Paulo. Atlas, 2009.

HOELLER, Patrícia Agostinho Freitas. **A natureza do conhecimento em secretariado executivo**. Curso de Secretariado Executivo. Curitiba, Paraná: PUC, 2006.

MAÇANEIRO, Marlete Beatriz. A construção da identidade científica em secretariado executivo. In: DURANTE, Daniela Giareta. **Pesquisa em secretariado: cenários, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: Editora UPF, 2012.

NASCIMENTO, Erivaldo Pereira do. Pesquisa aplicada e interdisciplinaridade: da lingüística ao secretariado. In: DURANTE, Daniela Giareta. **Pesquisa em secretariado: cenários, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: Editora UPF, 2012.

NONATO JUNIOR, Raimundo. **Epistemologia do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências das assessorias**. Fortaleza, Gráfica expressão, 2009

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

SABINO, Rosimeri Ferraz; MARCHELLI, Paulo Sérgio. **O debate teórico-metodológico no campo do secretariado:** pluralismos e singularidades. Cadernos EBAPE. BR, v. 7, nº 4, artigo 6, Rio de Janeiro, Dez. 2009.

TORATO, Caroline. **O livro didático público de inglês:** uma análise a partir das diretrizes curriculares de língua estrangeira moderna do Estado do Paraná. 2010. 137. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2010.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

SECRETARIADO EXECUTIVO NO BRASIL: *QUO VADIS?*

Ivanete Daga Cielo (UNIOESTE)

ivacielo@bol.com.br

Carla Maria Schmidt (UNIOESTE)

c.m.schmidt@bol.com.br

Keila Raquel Wenningkamp (UNIOESTE)

sebkeila@hotmail.com

Resumo: A década de 2000 no Brasil foi permeada por um processo de intensificação de oferta de instituições e cursos de ensino superior, decorrente, em grande parte, de políticas de reestruturação e expansão das universidades brasileiras. Esse cenário conduz ao entendimento de que a ampliação do ensino superior no Brasil possa ter ocorrido nas diferentes áreas do conhecimento. Dentro desse contexto, torna-se relevante entender a dinâmica particular de desenvolvimento dos cursos de Secretariado Executivo no país. Atualmente, percebe-se uma lacuna nos estudos científicos da área, no sentido de compreender o processo de crescimento e/ou permanência dos cursos de bacharelado. Para tanto, este estudo tem o intuito de investigar a realidade dos cursos de graduação em Secretariado Executivo no país, e conseqüentemente, lançar um olhar sobre os rumos da profissão. Especificamente, objetiva-se: a) analisar a oferta e a evolução dos cursos de graduação de Secretariado Executivo no país ao longo dos anos; b) mapear a oferta dos cursos de graduação nas distintas regiões do país. Para este fim, o estudo está embasado a guisa da literatura da área de secretariado. Em termos metodológicos, a pesquisa apresenta abordagem predominantemente quantitativa, sendo que os principais procedimentos de investigação se deram a partir de pesquisa documental, a qual foi desenvolvida com base em dados do MEC (2013), ENADE (2012) e IPEA (2013). Os principais resultados remetem a uma reflexão urgente sobre o futuro dos cursos de bacharelado em Secretariado no país, uma vez que estes vêm enfrentando um significativo processo de redução no quantitativo de turmas em funcionamento. Tal conjuntura pode impactar positivamente na oferta de cursos tecnológicos em detrimento aos cursos de bacharelado.

Palavras-chave: Cursos de Secretariado Executivo. Evolução. Rumo da profissão.

Abstract: In Brazil, the 2000s was permeated by a process of intensification of institutions and higher education courses, due in large part, to a political process of restructuring and expansion of universities. This scenario leads to the understanding that the process of expansion of higher education in Brazil may have occurred in different areas of knowledge. Within this context it is relevant to understand the particular dynamics of development of the Executive Secretariat courses in the country. Currently there is a perceived gap in the scientific studies of the area in order to understand the process of growth and /or remaining demand of bachelor's degree programs. Therefore, this study aims to understand the reality of the Executive Secretariat courses in the country, and therefore, cast a glance on the direction and future of this profession. Specifically, this study aims to: a) analyze the supply and development of the Executive

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Secretariat courses in the country over the years; b) map the supply of the courses in the different regions of the country. To this end, the study is grounded by the literature in the field of secretariat. In terms of methodology, the research presents predominantly quantitative approach, and the main research procedures is given from documentary research, which was developed from data from MEC (2013), ENADE (2012) and IPEA (2013). The main results point to an urgent reflection about the directions of the bachelor's courses in the country, since they are facing a significant reduction process in quantitative classes in operation. Such a situation can impact positively on offering technological instead of bachelor's courses.

Keywords: Executive Secretariat courses. Evolution. Directions of the profession.

1. Introdução

No Brasil, a década de 2000 foi permeada por um processo de intensificação de oferta de instituições e cursos de ensino superior. Nesse período, 987 Instituições de Educação Superior e 18.381 cursos foram criados no país, além da realização de 3.343.186 matrículas em cursos de graduação. Essa intensificação é decorrente, em grande parte, de um processo político de reestruturação e expansão das universidades brasileiras, particularmente no período de 2003 a 2010, momento em que o governo federal implementou um conjunto de Medidas Provisórias, Leis e Decretos indicando esta reformulação (LIMA, 2012).

Dentre as regulamentações implementadas na última década, destacam-se: a) Lei nº 10.861/2004, que institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES); b) Decreto 5.205/2004, que regulamenta as parcerias entre as universidades federais e as fundações de direito privado; c) Lei nº 11.096/2005, que institui o Programa Universidade para Todos (ProUni); d) Decreto 5.800/2006, que trata da regulamentação do Ensino a Distância (EAD); e) Decreto 6095/2007, que estabelece diretrizes para a constituição dos Institutos Federais de Educação e f) Decreto 6069/2007, que estabelece a criação do Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais - REUNI (LIMA, 2012).

Esse cenário conduz ao entendimento de que o processo de expansão do ensino superior no Brasil possa ter ocorrido nas diferentes áreas do conhecimento. Assim, motivados por essa discussão, bem como pela temática do Grupo de Trabalho sobre Formação Profissional e Ensino em Secretariado do III Enasec, tem-se, neste estudo, o intuito de investigar a realidade particular dos cursos de graduação em Secretariado Executivo.

Em relação ao profissional de Secretariado, pode-se dizer que a profissão de Secretariado Executivo intensificou-se no Brasil a partir da década de 1980, momento em que as atribuições deste profissional passaram a ter maior visibilidade e respeitabilidade frente às organizações. Tal reconhecimento foi resultado da regulamentação da profissão, bem como, de um perfil profissional ajustado às exigências e demandas organizacionais, qual seja, um profissional aberto a mudanças, polivalente, facilitador de processos de comunicação e de gerenciamento de equipes, passando de um perfil meramente técnico para um de assessoria e gestão (NATALENSE, 1995; BISCOLI e CIELO, 2004; NEIVA e D'ELIA, 2009, DURANTE, 2012). Vale destacar que o mercado de trabalho reconheceu a importância do profissional, uma vez que dados do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA (2013) apontam que a profissão de Secretariado Executivo ocupa a 4º posição em termos de criação de postos de trabalho entre 2009 e 2012, a partir da geração de 14.017 novos postos de trabalho no Brasil nesse período.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Dentro desse contexto do reconhecimento do mercado de trabalho, bem como, da expansão das universidades brasileiras torna-se relevante entender a dinâmica particular de desenvolvimento dos cursos de Secretariado Executivo no país. Atualmente percebe-se uma lacuna nos estudos científicos da área em relação aos cursos de graduação no país, no sentido de compreender o processo de crescimento e/ou permanência da demanda dos mesmos. Outras áreas como Administração (Castro, 1981; Nicolini, 2003), Contabilidade (Peleias et al., 2007) e Engenharia da Produção (Faé e Ribeiro, 2005) vem desenvolvendo estudos para entender esse processo de evolução. Isso leva a entender que é necessário analisar se a área de Secretariado vem acompanhando a expansão existente nos cursos de ensino superior do país.

Dessa reflexão decorrem alguns questionamentos que não podem ficar adormecidos. E os cursos de Secretariado no País: *quo vadis*⁸? Quais os rumos da formação em Secretariado Executivo? Quais aspectos merecem maior atenção?

Para tanto, este estudo tem o intuito de compreender a realidade dos cursos de graduação em Secretariado Executivo no país, e conseqüentemente, lançar um olhar sobre o rumo e o futuro da profissão. Especificamente, objetiva-se: a) analisar a oferta e a evolução dos cursos de graduação de Secretariado Executivo no país ao longo dos anos; b) mapear a oferta dos cursos de graduação nas distintas regiões do país.

Acredita-se que estudos dessa natureza possam contribuir no sentido de compreender o cenário da formação do profissional, aspecto este fundamental para que conjecturas futuras possam ser delineadas. Para este fim, o estudo está embasado a guisa da literatura da área de perfil do secretariado, tendo como principais referências os seguintes autores: Natalense (1995); Biscoli e Cielo (2004); Neiva e D`elia (2009) e Durante (2012). Os principais procedimentos de investigação se deram a partir de pesquisa documental.

O presente estudo pretende contribuir a respeito das indagações levantadas. Para tanto, o texto está estruturado em quatro partes centrais, além desta introdução. Na segunda parte evidências sobre os aspectos evolutivos da profissão de secretariado executivo são apresentadas. Na terceira parte apresentam-se os métodos e técnicas de pesquisa utilizadas. A quarta parte aponta possíveis respostas sobre os rumos da profissão no país. O capítulo cinco apresenta as contribuições do estudo bem como sugestões para pesquisas futuras na área.

2. Referencial Teórico

2.1 Aspectos evolutivos da profissão de Secretariado Executivo

O aporte teórico aqui abordado refere-se especificamente à retomada de aspectos evolutivos da profissão de Secretariado Executivo no Brasil. No entanto, cabe ressaltar que este resgate não tem por objetivo um mero relato sobre o perfil e evolução do Secretário Executivo, assunto já aprofundado em diversos outros textos, livros e artigos⁹. Mas sim, possui o intuito de ponderar sobre o quanto a categoria secretarial tem evoluído com o passar dos anos. Acredita-se que tal aspecto auxilie para o alcance do principal objetivo deste estudo, qual seja, trazer à reflexão o futuro da profissão secretarial depois de várias conquistas já obtidas.

⁸ *Quo Vadis* é uma expressão latina que significa "Para onde vais?" ou "Aonde vais?".

⁹ Informações mais detalhadas sobre história, evolução e perfil do secretário executivo, consultar: SABINO; ROCHA (2004); NATALENSE (1995); NEIVA; D`ELIA (2009); BISCOLI; CIELO (2004).

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Para tanto, este tópico apresenta aspectos como a origem e perfil da profissão, além de uma abordagem sobre conquistas, tanto em âmbito profissional, como no âmbito do ensino e da pesquisa, juntamente com um cenário contemporâneo da área secretarial no Brasil.

Os primórdios da profissão secretarial datam da antiguidade. De acordo com Sabino e Rocha (2004), o secretariado sedimentou sua história sob a designação de escribas, uma profissão especializada, com amplos conhecimentos em matemática, contabilidade, rotinas administrativas e que tinham como principal característica o domínio da escrita. Portanto, a profissão de secretariado pode ser considerada como uma das mais antigas do mundo, mesmo que sob diferentes nomenclaturas.

Naquela época, a profissão era eminentemente masculina. No entanto, a partir de 1930, a categoria passa a ser composta predominantemente por mulheres, situação esta que se estende até os dias atuais, uma vez que apenas 10% do total dos profissionais de secretariado é do sexo masculino (SINDSEMG, 2013).

Mesmo sendo uma das primeiras profissões a surgir no mundo, sua regulamentação no Brasil veio somente em 30 de setembro de 1985, através da Lei Nº 7.377 - posteriormente complementada pela Lei Nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996. Por meio desta, o secretariado deixa de ser uma atividade e passa a ser uma profissão. Para tanto, para ser legalmente considerado um profissional secretário executivo há necessidade de se enquadrar em pelo menos uma das opções abaixo, impostas pela Lei:

- a) o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior por curso superior de Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma de lei;
- b) portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de início de vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 4º desta Lei (BRASIL, 1996).

Além disso, outras conquistas podem ser destacadas, quais sejam: o enquadramento sindical como categoria diferenciada, por meio da Portaria Nº 3.103, de 29 de abril de 1987; a criação da Federação Nacional das Secretárias e Secretários (Fenassec) em 1988; a publicação do Código de Ética Profissional no Diário Oficial da União, de 07 de junho de 1989 e a instituição das Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de graduação em Secretariado Executivo, através da Resolução Nº 3, de 23 de junho de 2005.

Contudo, cabe lembrar que as novas exigências do mercado de trabalho, por si só, contribuíram expressivamente para o maior reconhecimento da profissão. De acordo com Galindo, Souza e Carvalho (2012) a partir de meados do século XX, a sociedade global tem presenciado significativas transformações provocadas pelo desenvolvimento das tecnologias da informação, comunicação e dos novos paradigmas que fundamentam as estruturas e relações vinculadas, aos processos produtivos. Tais mudanças têm impactado consideravelmente no mercado de trabalho e, conseqüentemente, na preparação e formação dos profissionais.

Oliveira, Souza e Morales (2010, p. 2) corroboram com essa visão quando afirmam que:

A administração das organizações modernas espera que o Secretário Executivo atue como assessor na gestão de negócios e desenvolva certa competência social no sentido de se tornar um colaborador que pensa estrategicamente na tomada de decisões. Além disso, busca ainda, um profissional que lance mão de estratégias no exercício do suporte à liderança e na capacidade de solucionar conflitos, mostrando, também, aptidão nas relações interpessoais.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Também Natalense (1995) já apontava para um perfil profissional polivalente, que desempenhasse diversas atividades ao mesmo tempo. Somado a isso, a autora destacava como fundamental ao secretário executivo a capacidade de solucionar de problemas, criar ideias, ser proativo, participativo e comprometido com as atividades.

Nesse sentido, vale destacar a importância do estabelecimento das Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de Secretariado Executivo, em 2005. A partir disso, as Instituições de Ensino Superior (IES) passaram a ter uma indicação clara dos componentes curriculares que devem integrar a formação profissional.

Como é apontado por Biscoli e Cielo (2004, p. 11):

Com a evolução do perfil profissional, mudanças curriculares são estimuladas a fim de transformar os cursos superiores em formadores de profissionais que, além do cumprimento das rotinas secretarias como organização de eventos, arquivística e etiqueta profissional, sejam capazes de compreender a organização e suas atitudes.

Isto pode ser, de fato, visualizado nas Diretrizes Curriculares, as quais determinam que os projetos pedagógicos dos cursos de graduação em Secretariado Executivo admitam linhas de formação específicas e em diversas áreas, como: atividades gerenciais, de assessoramento, de empreendedorismo e de consultoria, cujo intuito é atender às necessidades do perfil profissiográfico que o mercado exige (BRASIL, 2005). A partir dessa perspectiva, os cursos de graduação em Secretariado Executivo passaram a trabalhar de forma integrada objetivando maior visibilidade e respeitabilidade frente às organizações.

Um dos resultados das novas demandas do mercado de trabalho, em conjunto com o esforço das universidades em atender tais exigências, é a evolução do número de profissionais secretários executivos com emprego formal no Brasil, conforme pode ser visualizada na Figura 1.

Figura 1 – Evolução do número de secretários executivos empregados formalmente no país (2003 – 2010)

Ano	Norte	Nordeste	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Total
2003	4.256	16.959	45.900	14.746	10.165	92.026
2004	5.464	17.949	46.970	15.392	11.471	97.246
2005	6.533	21.184	51.504	17.449	12.803	109.473
2006	6.701	21.699	53.348	17.749	13.644	113.141
2007	8.769	23.050	56.588	18.613	13.952	120.972
2008	8.843	23.974	56.486	19.616	15.343	124.262
2009	10.846	25.225	60.822	21.662	17.159	135.714
2010	12.237	30.801	63.633	22.926	18.283	147.880

Fonte: Santos e Moretto (2011)

Pode-se inferir que o mercado de trabalho tem demonstrado aceitação do profissional ao longo dos anos, uma vez que de 2003 a 2010 houve um aumento percentual de 37,7% no número de profissionais formalmente empregados no país.

Paralelo aos aspectos profissionais, a qualificação dos docentes em Secretariado Executivo é outro fator que pode ser mencionado como importante para a evolução da profissão. Apesar da inexistência de cursos de pós-graduação *stricto sensu* na área, percebe-se a

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

preocupação dos professores em aumentar sua titulação e, conseqüentemente, ter possibilidades de melhorar a qualidade do ensino na graduação.

Outros fatores também podem ser considerados relevantes na trajetória da profissão como os eventos organizados na área e o maior interesse pela pesquisa. Um dos exemplos, de caráter acadêmico-científico, é o Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo, organizado pela primeira vez em 2010, na Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Unioeste). Esse evento, em suas três edições (2010, 2011 e 2013), promove a interação entre professores, alunos e pesquisadores da área, a fim de discutir temas específicos da profissão, além de assuntos pedagógicos e científicos.

De acordo com Durante (2012) dois dos principais resultados de tais interações merecem destaque, a saber: a idealização da Sociedade Brasileira de Secretariado (SBSEC) maior interesse pela pesquisa na área secretarial. Assim, o evento foi reconhecido pela categoria como um passo fundamental para o aumento da pesquisa em secretariado (BISCOLI, 2012).

Outro avanço que merece destaque é a criação de revistas científicas e/ou periódicos na área de secretariado executivo, mesmo que em número reduzido. Vale dizer que para consolidação dessas ferramentas de publicação, faz-se necessário maior contribuição dos pesquisadores da área.

Pelo exposto, pode-se inferir que diversos fatores influenciam positivamente para o reconhecimento da profissão de secretariado executivo, dentre eles: a regulamentação da profissão, a organização de entidades de classe, o código de ética, as diretrizes curriculares, os eventos científicos, maior envolvimento com pesquisa, os periódicos científicos, a idealização da SBSEC, maior qualificação dos docentes, a criação de cursos de pós-graduação *lato sensu* e as exigências do mercado de trabalho.

Esse cenário conduz a um entendimento de que a profissão vivencia um processo favorável, de expansão e crescimento. Contudo, cabe questionar a real situação dos cursos de bacharelado em Secretariado Executivo no país. Compreender o panorama da formação do profissional é fundamental para que conjecturas futuras possam ser delineadas.

3 Procedimentos Metodológicos

Em relação à abordagem utilizada, pode-se inferir que esta pesquisa apresenta caráter predominantemente quantitativo, de natureza descritiva. O objeto de investigação deste estudo são os cursos de Bacharelado em Secretariado Executivo no Brasil, sendo que os principais procedimentos de investigação se deram a partir de dados e relatórios do Ministério da Educação e Cultura - MEC (2013); do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes - ENADE (2006 -2012); e do IPEA (2013), o que a caracteriza como uma pesquisa documental.

Vale esclarecer que para a análise de alguns aspectos (atuação dos cursos, categorias administrativas e localização dos cursos), utilizou-se a amostra dos cursos que participaram das edições do Enade (2006 a 2012). Optou-se pela fonte de dados do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais - INEP, especificamente pelos Relatórios Síntese do Enade de Secretariado Executivo (2006 a 2009) e dados preliminares da Edição 2012, pois estes possibilitam desenvolver uma análise evolutiva do processo formativo ao longo do tempo.

Além disso, considera-se a fonte de dados do Enade adequada, uma vez que segundo o INEP (2013), trata-se de um dos meios de avaliação de qualidade da Educação Superior no Brasil. Ademais, a participação dos estudantes dos cursos avaliados é obrigatória e condição para a obtenção do diploma superior. Ao mesmo tempo, há de se considerar que a amostra do

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Enade representa uma limitação para a pesquisa, uma vez que determinadas IES podem não ter participado de todas as edições do referido exame.

No que tange a análise de dados, vários foram os passos efetuados. Com o intuito de atender ao primeiro objetivo proposto, buscou-se analisar a oferta e a evolução dos cursos de graduação de Secretariado Executivo no país, desde a criação do primeiro curso até o ano de 2012. Especificamente, neste momento foram analisados dados referentes ao número de universidades, categorias administrativas de instituições de ensino e participação nos exames do Enade, a partir do uso de estatística descritiva.

Na sequência, para responder ao segundo objetivo, buscou-se analisar a evolução do Secretariado Executivo nas diferentes regiões geográficas do país. Tal pesquisa foi realizada com a utilização do *Software TerraView*, ferramenta específica para a realização de mapas temáticos.

4 Resultados e discussão

A profissão de secretariado remonta a antiguidade, quando os homens desenvolviam atividades como escribas. Porém, enquanto curso superior, sua história é bem mais recente e data do século XX. No Brasil, o primeiro curso de nível superior em Secretariado Executivo foi criado na Universidade Federal da Bahia, em 1969, tendo sua primeira turma implantada em 1970, ou seja, trata-se de um curso superior muito jovem (44 anos de existência), comparativamente a outras áreas do conhecimento.

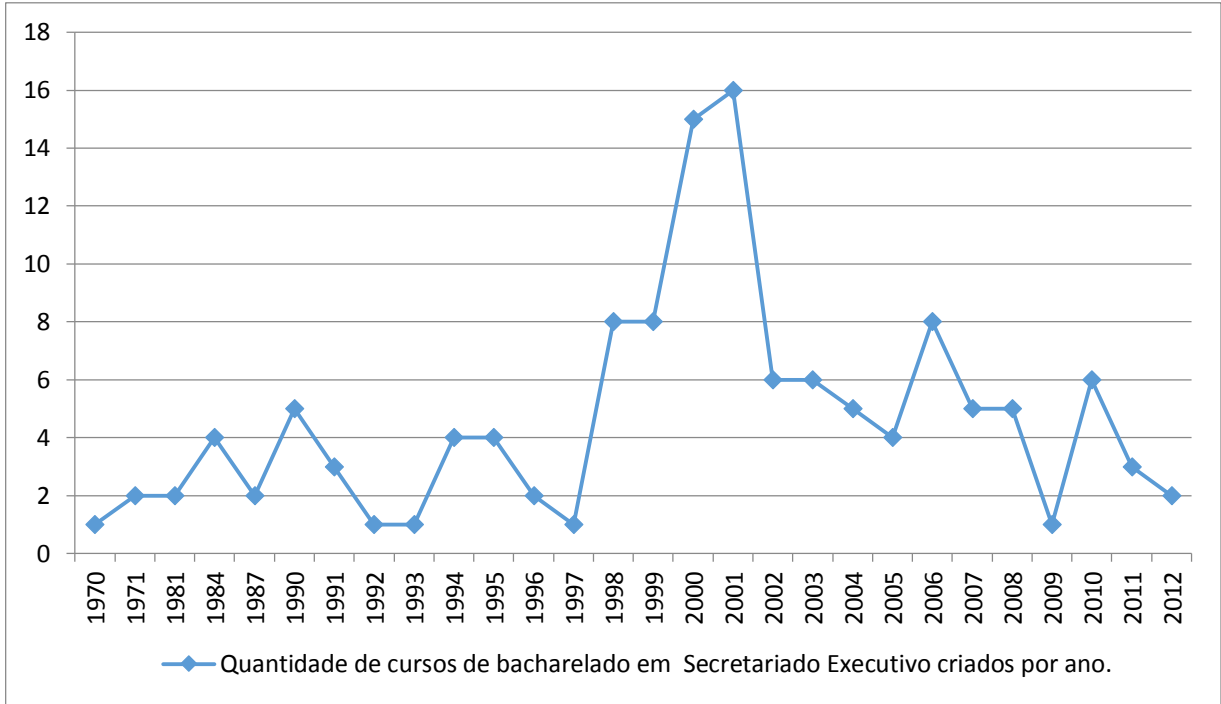
De modo geral, o ensino superior no Brasil ficou por muito tempo centrado nas universidades públicas e reduzido a um pequeno número de IES. Somente no final da década de 1960, através da Lei 5.540/68 abriu-se no país, a possibilidade de instalação de instituições privadas de ensino. No entanto, foi na década de 1990, que o processo de expansão do ensino superior ganha impulso, por meio de medidas governamentais formuladas pelo Ministério da Educação (MEC) no Plano Nacional de Educação. Esse processo, apresentado em 1997, previa um aumento de 200% no total de vagas ofertadas no país (SAVIANI, 2010).

Assim, inúmeras IES, principalmente privadas, foram criadas, instalando-se nas distintas regiões geográficas do país e ampliando substancialmente a oferta de cursos e vagas no ensino superior. De acordo com Saviani (2010) em 1996, havia no Brasil, 922 instituições de nível superior, sendo 211 públicas (23%) e 711 privadas (77%). Em 2005, o número total de instituições elevou-se para 2165 com 231 públicas (10,7%) e de 1.934 privadas (89,3%).

O curso de Secretariado Executivo, acompanhando a evolução do ensino superior no Brasil naquele período, verificou um exponencial crescimento na oferta de novos cursos no país, a partir do plano de expansão do ensino superior. De 1970 a 1997 havia no país apenas 32 cursos de Secretariado Executivo, número esse que passou para 113, em 2007, ou seja, em apenas uma década houve um crescimento de 283%. Essa evolução pode ser melhor visualizada no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Evolução da oferta dos cursos de bacharelado em Secretariado Executivo

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.



Fonte: Resultado da pesquisa a partir de dados do MEC (2013).

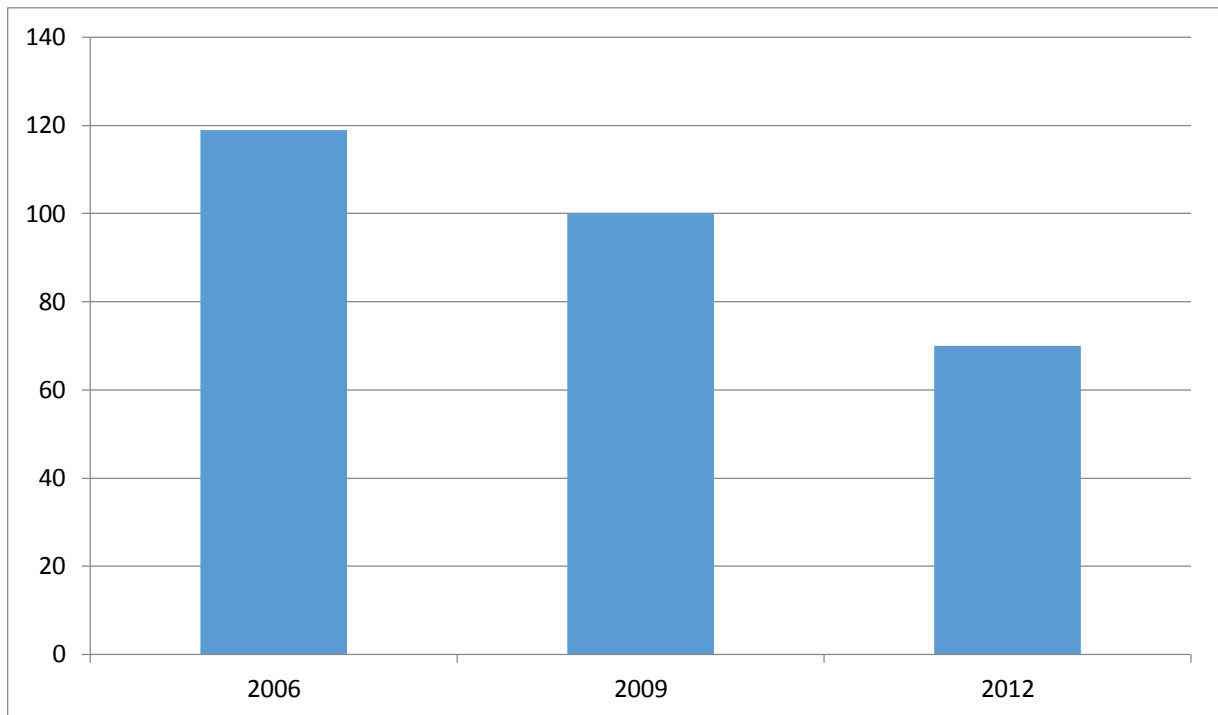
Vale destacar que o gráfico apresenta o número de cursos criados no país ao longo de 42 anos. Ao todo há registro no site do MEC de 133 cursos de Bacharelado na área de Secretariado, porém três deles não apresentam registro sobre o ano de abertura no sistema do MEC (2013), o que justifica o gráfico apresentar o total de 130 cursos.

Além da análise sobre a totalidade de cursos criados no país, outra merece destaque. Pode-se inferir que após o período considerado o *boom* do ensino superior no país, houve uma queda considerável no número de abertura de novos cursos de bacharelado, situação que se torna alarmante a partir de 2009. Nesse aspecto, acredita-se que iniciativas da academia e das entidades de classe, no sentido de divulgar a imagem e a importância do profissional secretário executivo no mercado de trabalho atual possam motivar diferentes instituições de ensino no país a ofertar o curso de secretariado.

Além do resultado já apresentado, esta pesquisa teve o interesse de analisar a atuação dos cursos, a partir da trajetória identificada pelo Enade. Considerando que, em tese, todos os cursos em funcionamento no país precisam se submeter ao Enade, os dados referentes à quantidade de cursos avaliados (Gráfico 2) complementam a realidade atual do Bacharelado em Secretariado Executivo.

Gráfico 2 - Participação dos cursos de Secretariado Executivo no ENADE (2006 – 2012)

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.



Fonte: Resultados da pesquisa a partir de dados do Enade (2006- 2012)

Os resultados conduzem ao entendimento de que os cursos de graduação em Secretariado Executivo vêm enfrentando um significativo processo de redução no quantitativo de turmas em funcionamento, o que pode significar, a conseqüente paralisação de suas atividades.

Ainda com base nas informações constantes no Gráfico 2, é possível inferir que houve uma redução de 41,1% na oferta de cursos de Secretariado Executivo em apenas 6 anos, o que gera inúmeros questionamentos sobre o real futuro da profissão. No entanto, convém destacar que não se pode afirmar que se trata de fechamentos de cursos, mas, pelo menos, de problemas em relação à formação de novas turmas, uma vez que o Enade 2012 contou apenas com a participação de estudantes concluintes.

Entre as possíveis causas para essa redução, podem-se atrelar fatores como: o esgotamento da demanda reprimida por profissionais da área; a criação de novos cursos superiores em outras áreas, despertando maior interesse nos jovens; abertura de cursos tecnológicos; disseminação do ensino superior a distância e ainda, pode-se citar, o desestímulo pela formação, uma vez que a ausência de órgãos fiscalizadores permite que profissionais das mais distintas áreas ocupem as vagas criadas para os profissionais de secretariado.

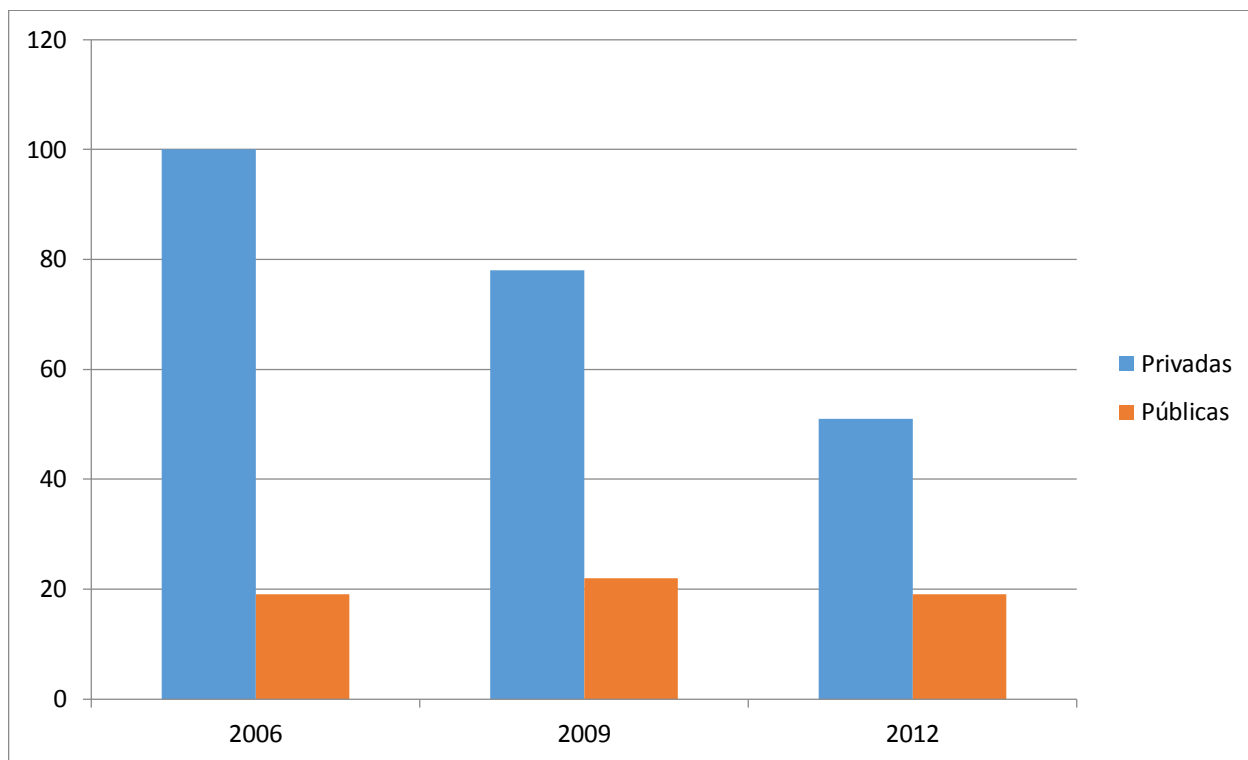
Além desses fatores, questões econômicas também têm de ser consideradas nessa análise. Grande parte dos cursos foi criada aproveitando os incentivos do Plano Nacional de Educação para a expansão do Ensino Superior, período em que muitas IES foram implantadas. Possivelmente, algumas delas sem um estudo aprofundado dos aspectos financeiros e de demanda, resultando no fechamento ou mesmo aquisição de instituições de menor porte por grupos com maior poderio econômico.

Considerando o contexto atual de retração na oferta de cursos de bacharelado, teve-se nesta pesquisa o intuito de investigar se questões de ordem econômico-financeira interferem

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

nesse cenário. Os resultados sobre as categorias administrativas das IES que ofertam cursos de Bacharelado em Secretariado podem ser observadas no Gráfico 3.

Gráfico 3 - Categoria administrativa das IES



Fonte: Resultados da pesquisa a partir de dados do Enade (2006-2012)

Em relação à categoria administrativa, destaca-se a predominância das instituições privadas de ensino, que concentravam 84% dos cursos avaliados em 2006; 78% em 2009 e 73% em 2012.

Contudo, apesar de predominantes, observa-se que a redução na oferta de cursos está justamente centrada nas IES privadas. Isso porque, comparando o período inicial e final de análise (2006 – 2012), o número de instituições públicas que oferecem o curso se mantém, enquanto que 49 instituições privadas não mais possuem turmas de bacharelado em Secretariado Executivo em andamento no último período. Ou seja, o curso perdeu espaço em praticamente a metade das IES particulares.

Além das questões sobre a evolução dos cursos de bacharelado em Secretariado Executivo, buscou-se mapear a participação de cada região e Unidade Federativa (UF) na oferta dos cursos de bacharelado em andamento no país, conforme pode ser visualizado na Figura 2.

Quanto à localização dos cursos, a Figura 2 permite inferir que a grande maioria está localizada nas regiões Sudeste e Sul, ambas com 20 cursos, concentrando 57,1 % dos cursos de bacharelado em andamento no país.

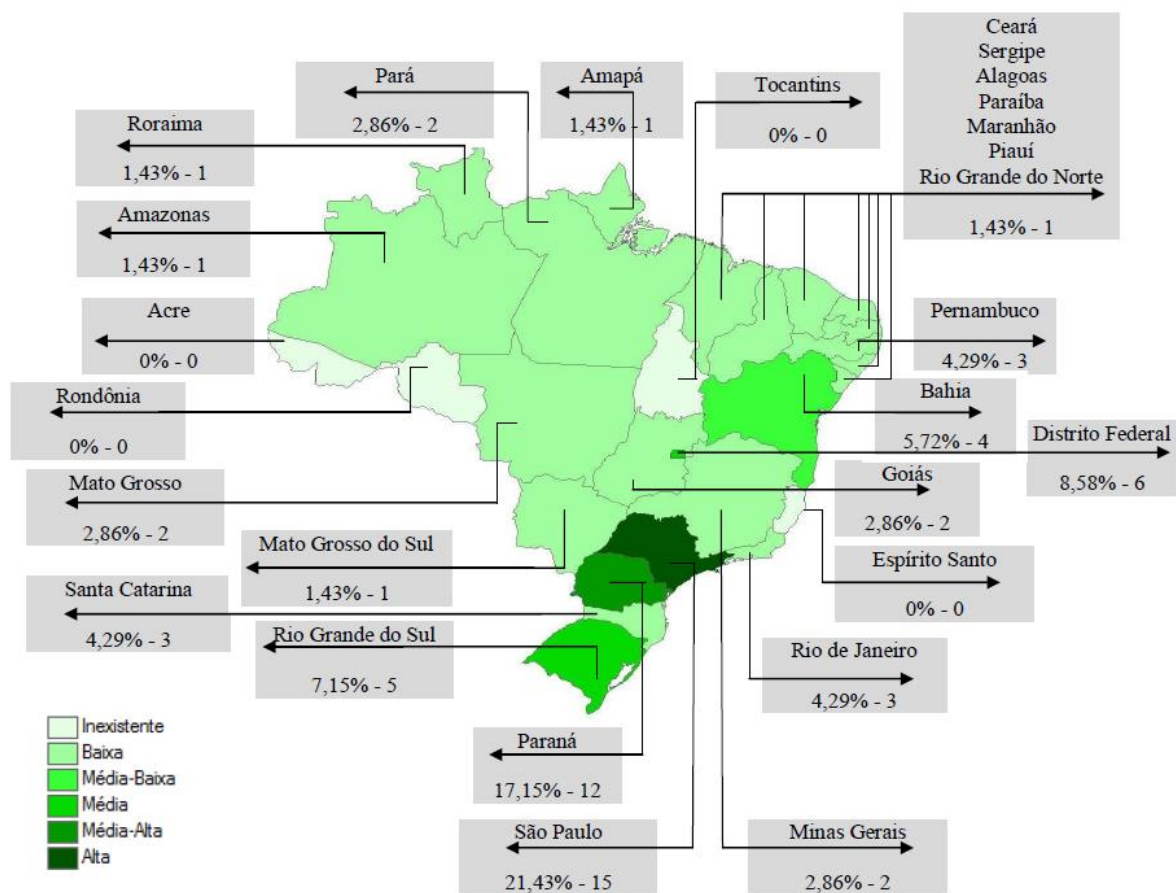
Numa análise mais detalhada, por UF, percebe-se uma grande concentração de cursos no estado de São Paulo, respondendo por 21,4 % do total de cursos ofertados no país. Na sequência, tem-se o estado do Paraná com 17,1%, o Distrito Federal, com 8,6% e o estado do Rio Grande do Sul com 7,1% dos cursos. Possivelmente, a maior concentração de cursos no

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

estado de São Paulo justifica-se pela intensa oferta de vagas ao profissional de secretariado no mercado de trabalho, proporcionada, sobretudo, pelas características econômicas do estado.

Ainda, quanto à distribuição geográfica dos cursos, cabe destacar que nos estados do Espírito Santo, Rondônia, Tocantins e Acre não há oferta de cursos de Bacharelado em Secretariado Executivo. Além disso, 11 (onze) unidades federativas ofertam apenas 1 curso, o que demonstra fragilidade na formação de profissionais bacharéis em Secretariado no país, principalmente, se levado em consideração à distância geográfica existente entre algumas regiões do país (Figura 2).

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



Fonte: Resultados da pesquisa a partir de dados do Enade (2012)

Esse panorama remonta para uma forte reflexão na academia, uma vez que dos 133 criados ao longo da história, apenas 70 estão em pleno funcionamento. Pode-se inferir que esse processo de retração implica em questões de perfil e atuação profissional e, conseqüente, desmotivação para novos entrantes.

No entanto, paralelo ao processo de retração quantitativo e dos possíveis problemas gerados à profissão por essa situação desfavorável, os cursos de secretariado existentes, voltam seus olhares para questões de cunho qualitativo, talvez, como forma de ajustamento às demandas do mercado e buscando maior espaço na academia. Assim, observa-se na academia, uma constante preocupação em busca de um corpo docente mais qualificado, matrizes curriculares sólidas e um *corpus* teórico que sustente o ensino e a pesquisa nas universidades,

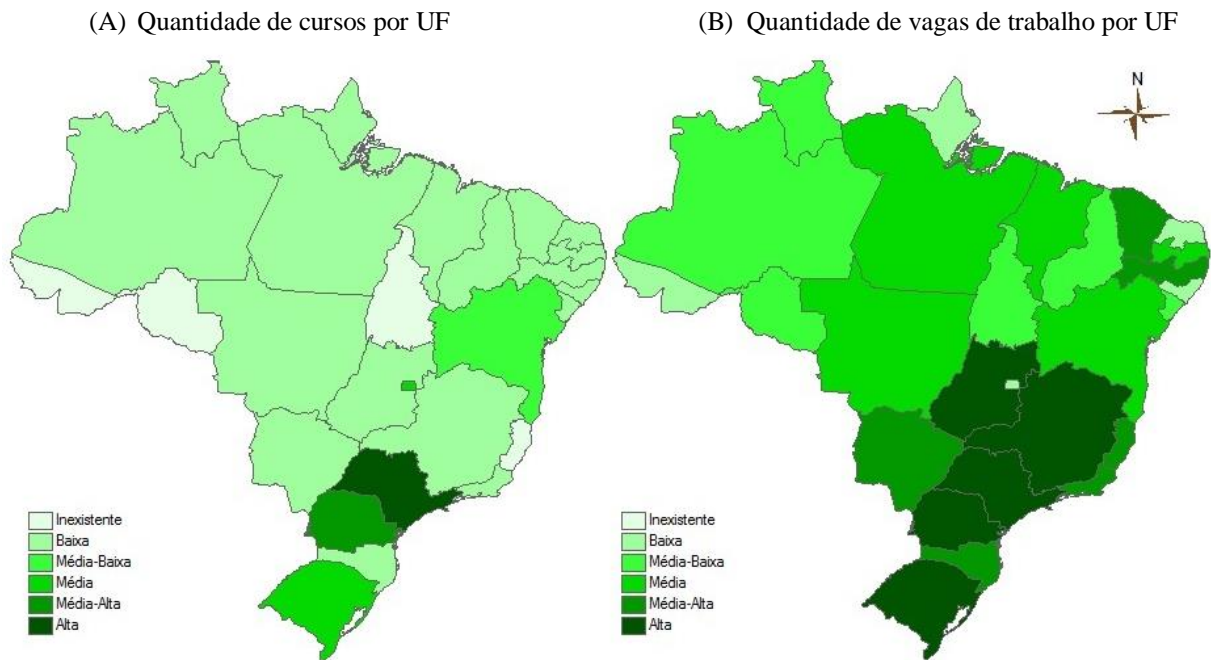
João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

fatores estes, considerados primordiais para melhor qualificação do profissional, e consequente inserção no mercado de trabalho.

Destarte que, tais iniciativas, embora incipientes, tem apresentado resultados satisfatórios aos profissionais da área. Dados divulgados pelo IPEA (2013) apontam a profissão de secretariado executivo como uma das dez carreiras de nível superior com maior expansão de vagas no Brasil no período de 2009 a 2012. O relatório demonstra que a profissão ocupa o quarto lugar, com a abertura de 14.017 vagas na área.

O estudo aponta ainda que, em números absolutos, os estados que mais criaram vagas para a profissão de secretariado foram São Paulo, Minas Gerais, Goiás, Paraná, Rio Grande do Sul, Pernambuco e Ceará. A localização da totalidade de vagas criadas, bem como, da concentração de cursos de bacharelado em Secretariado podem ser melhor visualizadas por meio da Figura 3.

Figura 3 – Comparativo entre oferta de cursos e vagas de trabalho (mapa por Unidade Federativa)



Fonte: Resultados da pesquisa a partir de dados do Enade (2012) e do IPEA (2013)

Uma análise isolada dos dados do IPEA (2013) - Mapa B - permite inferir que a profissão de secretariado está em franco desenvolvimento em distintas regiões geográficas, e assim, se consolidando no rol das profissões em destaque no país. No entanto, um olhar atento à realidade dos cursos no país, de caráter mais quantitativo do que qualitativo, permite severas indagações sobre a relação oferta de cursos de bacharelado em Secretariado Executivo e oferta de vagas. Isso porque, em primeira análise, tem-se o fato da abertura de vagas em locais onde há lacunas quanto à formação de profissionais.

O estudo aponta, por exemplo, alta concentração de vagas nos estados do Ceará, onde apenas um curso de bacharelado em Secretariado Executivo é ofertado; Goiás e Minas Gerais, ambos com 2 cursos em andamento; e Pernambuco com a oferta de 3 cursos. Mais intrigante ainda é o caso do Espírito Santo, que embora não dispõe de nenhum curso de bacharelado na

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

área em andamento, é avaliado como um estado cuja oferta de vagas para os secretários executivos é de média-alta concentração.

Além dessas observações, atenção deve ser dada também para as regiões que demonstram saturação no mercado. Como exemplo, encontra-se o Distrito Federal, no qual são ofertados 6 cursos de Bacharelado em Secretariado e que foi avaliado pelo IPEA como unidade de baixa concentração de vagas para o profissional. Neste caso, os profissionais formados são instigados a buscar vagas de trabalho em outras regiões, o que pode enriquecer a trajetória profissional dos mesmos, dada a diversidade cultural existente no país.

O estudo do IPEA (2013) faz também, uma análise das vagas por unidades federativas em termos relativos, ou seja, proporcionalmente ao número de habitantes. Por essa visão, os estados que mais empregaram foram: Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Goiás, Minas Gerais e Roraima, o que denota um distanciamento ainda maior entre a oferta de cursos e as vagas geradas pelo mercado. Esses cinco estados, em conjunto, representam apenas 12,5% dos cursos ofertados no país. Esse cenário denota a importância da abertura de cursos nas referidas regiões.

Por fim, vale destacar que, em números absolutos de oferta de vagas e de cursos de bacharelado em Secretariado Executivo, apenas o estado de São Paulo estaria em situação de equilíbrio. Isso porque, possui alta concentração de vagas para os profissionais da área e a maior quantidade de cursos ofertados, 21,43% do total dos cursos no país. Já, em termos relativos, o estado do Paraná também apresenta panorama favorável. Esse figura entre os estados com média-alta concentração de vagas, no entanto, por possuir 17,15% dos cursos em questão e deter apenas um quarto da população do estado de São Paulo, o Paraná é o estado com a maior relação entre o número de habitantes e oferta de cursos de secretariado do país.

De maneira geral, os resultados apontam que os cursos de bacharelado em Secretariado vêm perdendo espaço no país, o que pode impactar desfavoravelmente sobre os rumos da profissão.

5 Considerações Finais

O histórico e o desenvolvimento dos cursos de bacharelado em Secretariado acompanham o cenário de expansão do ensino superior no país. Assim, a área de Secretariado, que desde sua criação até o final dos anos de 1980 possuía apenas 11 cursos implantados no país, presenciou um vigoroso processo de expansão nas décadas subsequentes, principalmente no final da década de 1990 e início dos anos 2000. Destarte que esse crescimento está vinculado de forma direta às reformas ocorridas no sistema educacional, que visavam, entre outros aspectos, o acesso à educação superior para uma maior parcela populacional.

Muito embora, inúmeros estudos se debruçam sobre os avanços da profissão, modestas foram as contribuições da academia ou mesmo das entidades de classe para esse processo frente às políticas educacionais, principalmente no que diz respeito ao estímulo para a implantação de IES privadas. Estas, detentoras do maior quantitativo dos cursos de bacharelado em secretariado criados no país.

Para além do estudo realizado pelo IPEA (2013) apontando a profissão de secretariado como uma das mais prósperas no mercado de trabalho, os relatórios do ENADE e do MEC assinalam para um cenário menos eufórico para a profissão. Ou seja, evidencia-se um significativo processo de retração na oferta de cursos de bacharelado na área. Da totalidade dos formalmente criados no país, apenas 52% está em pleno funcionamento, situação essa que requer uma profunda reflexão sobre os rumos da profissão de secretariado.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

No entanto, não se pode afirmar que a profissão de secretariado vem desaparecendo, mas sim que o bacharelado vem perdendo espaço para outras estruturas de formação na área, principalmente para a tecnológica. Atualmente, constam cadastrados no MEC (2013), 82 cursos superiores de Tecnologia em Secretariado com autorização de funcionamento. Destes, 68 cursos são ofertados na modalidade presencial e 14 a distância.

Acredita-se que esse cenário de vertiginoso crescimento na oferta dos cursos superiores de tecnologia em secretariado possa responder, mesmo que não integralmente, aos novos caminhos e o destino do secretariado no país. Possivelmente, vários acadêmicos da área optam por cursos tecnológicos, uma vez que estes também possibilitam a formação em nível superior e em tempo menor do que o bacharelado.

No entanto, essas mudanças na formação do profissional incitam reflexões sobre os possíveis impactos no ensino em secretariado no Brasil, uma vez que podem provocar implicações para os docentes, alunos e para a própria modalidade de ensino. Afinal, é possível o bacharelado sobreviver frente aos cursos superiores de tecnologia em secretariado? Cabe também questionar se este é o perfil de formação desejado pelos profissionais e em que medida a expansão e a consolidação dos cursos superiores de tecnologia importam ou trazem preocupações para a área de secretariado.

Muito embora a expressão latina utilizada no título “*Quo vadis*” remeta o leitor a respostas concretas sobre o destino dos cursos e da profissão de secretariado, este artigo não teve o propósito de fornecer respostas precisas e finais para tais reflexões, mas sim, de lançar um olhar sobre um fenômeno atual e preocupante no campo do secretariado.

Assim, acredita-se que as questões aqui abordadas possam subsidiar a composição de uma agenda de pesquisas futuras, talvez mais concreta, com vistas ao acompanhamento do fenômeno de redução da oferta de cursos de bacharelado e do crescimento dos cursos de tecnologia, bem como dos impactos que essa mudança no modelo de formação pode acarretar na atuação dos profissionais da área.

Referências

BISCOLI, F. A evolução do secretariado executivo: caminhos prováveis a partir dos avanços da pesquisa científica e dos embates teóricos e conceituais na área. In: DURANTE, D. G. (org.) **Pesquisa em Secretariado: cenários, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo, 2012.

BISCOLI, F.; CIELO, I. D. Gestão organizacional e papel do secretário executivo. **Revista Expectativa**. Toledo: Edunioeste, vol. 03, nº. 03, p. 11-19, 2004.

BRASIL. **Lei Nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9261.htm>. Acesso em: 22 jun 2013.

BRASIL. Resolução Nº 3, de 23 de junho de 2005. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf>. Acesso em: 22 jun 2013.

CASTRO, C. de M. O ensino da administração e seus dilemas: notas para debate. **RAE – Revista Administração de Empresas**. Rio de Janeiro: v.21, n.3, p. 58-61, 1981.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

DURANTE, D. G. A evolução da profissão secretarial por meio da pesquisa. In: DURANTE, D. G. (org.) **Pesquisa em Secretariado: cenários, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo, 2012.

ENADE. Exame Nacional de Desempenho de Estudantes. **Relatório Síntese: Secretariado Executivo**. INEP/MEC, 2006.

ENADE. Exame Nacional de Desempenho de Estudantes. **Relatório Síntese: Secretariado Executivo**. INEP/MEC, 2009.

ENADE. Exame Nacional de Desempenho de Estudantes. **Dados preliminares: Secretariado Executivo**. INEP/MEC, 2012.

FAE, C. S.; RIBEIRO, J. L. D. Um retrato da engenharia de produção no Brasil. **Revista Gestão Industrial**, v. 01, n. 03, p. 24-33, 2005.

GALINDO, A. G.; SOUZA, E. C. P.; CARVALHO, I. da C. Competências declaradas para atuação do profissional de secretariado executivo sob a perspectiva dos acadêmicos da Universidade Federal do Amapá. **Revista Expectativa**. Universidade Estadual do Oeste do Paraná. Curso de Secretariado Executivo, v. 1, n. 11, p. 9-30, 2012.

LIMA, Kátia Regina de Souza. Expansão e reestruturação das universidades federais e intensificação do trabalho docente. **Revista de Políticas Públicas**. São Luiz: edição especial, p. 441-452, 2012.

INEP. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Educação Superior**. Disponível em: portal.inep.gov.br/enade. Acesso em mai, 2013.

IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Radar: tecnologia, produção e comércio exterior 2009-2012**. Diretoria de Estudos e Políticas Setoriais, de Inovação, Regulação e Infraestrutura. Brasília, n. 1, 2013.

MEC. Ministério da educação e cultura. **Instituições de educação superior e cursos cadastrados**. Disponível em: e-mec.mec.gov.br. Acesso em mai, 2013.

NATALENSE, M. L. C. **Secretária executiva: manual prático**. São Paulo: IOB, 1995.

NEIVA, E. G.; E.; D'ELIA, M. E. S. **Perfil do Profissional Secretário no Mundo Globalizado**. In: NEIVA, E. G.; E.; D'ELIA, M. E. S. As novas competências do profissional de Secretariado. 2 ed. São Paulo: IOB, p. 29-39, 2009.

NICOLINI, A. Qual será o futuro das fábricas de administradores? **RAE – Revista Administração de Empresas**. Rio de Janeiro: v.43, n.2, p. 44-54, 2003.

OLIVEIRA, R. A.; SOUZA, J. T. de.; MORALES, R. N. Indicadores do perfil pessoal que tipificam estudantes do curso de secretariado executivo ingressantes no IFMT em 2010. Disponível em: http://www.fenassec.com.br/xviii_consec_2012. Acesso em: 22 jun 2013.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

PELEIAS, Ivam Ricardo et al. Evolução do ensino da contabilidade no Brasil: uma análise histórica. **Revista de Contabilidade e Finanças**. São Paulo: edição especial, p. 19 – 32, 2007.

SABINO, R. F; ROCHA, F. G. **Secretariado**: do escriba ao web writer. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SANTOS, E. dos; MORETTO, C. F. O mercado de trabalho do secretário executivo no contexto na dinâmica produtiva e do emprego recentes no Brasil. **Revista do Secretariado Executivo**. Passo Fundo, n. 7, p. 21-35, 2011.

SAVIANI, Demerval. **A expansão do ensino superior no Brasil**: mudanças e continuidades. *Póiesis Pedagógica*, v.8, n.2, ago/dez, p.4-17, 2010.

SINDSEMG. **História da Profissão**. Disponível em:
<<http://www.sindsemg.com.br/historia.htm>>. Acesso em: 22 jun 2013.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

ESTÁGIO SUPERVISIONADO: UMA ANÁLISE SOBRE A EVOLUÇÃO DAS ÁREAS PESQUISADAS PELOS ALUNOS DA UNIOESTE

João Eduardo de Moura (UNIOESTE)

joao.moura@unioeste.br

Carla Maria Schmidt (UNIOESTE)

c.m.schmidt@bol.cm.br

Resumo: Em decorrência de transformações ocorridas no mercado, como a ampliação do acesso à tecnologia da informação; a valorização do conhecimento e a disseminação da revolução tecnológica fez-se necessária a adaptação dos cursos superiores na formação de seus profissionais. Neste contexto, grande articulação entre a teoria adquirida no meio acadêmico e a experiência de trabalho deve existir, pois é preciso que o acadêmico tenha oportunidade de complementar seus estudos, com aplicação do conhecimento teórico adquirido, sendo o estágio supervisionado um espaço privilegiado para a sua concretização. Assim, com vistas a essa formação profissional, o curso de Secretariado Executivo da Unioeste, no Paraná, proporciona aos acadêmicos a realização do estágio supervisionado, como maneira de oportunizar o desenvolvimento profissional discente. Ademais, é fundamental que o aluno realize um trabalho relevante nas organizações, que represente o perfil atual do secretário executivo, para que o estágio curricular se torne uma possibilidade de ingresso no mercado de trabalho. Com base nesta problemática, este estudo teve por objetivo analisar a evolução dos temas desenvolvidos nos estágios supervisionados do curso de Secretariado Executivo da Unioeste ao longo do tempo. Em termos metodológicos, trata-se de um estudo de caso com abordagem predominantemente qualitativa, sendo que os procedimentos de investigação se deram a partir de pesquisa documental. Quanto aos resultados, apesar de não ter havido mudanças profundas nos temas trabalhados, os resultados apontam que há consonância entre as temáticas desenvolvidas pelos acadêmicos e as demandas do mercado de trabalho.

Palavras-chave: Estágio Supervisionado. Áreas temáticas. Evolução.

Abstract: Due to changes occurred in the market, such as increasing access to information technology, the development of knowledge and the dissemination of technological revolution, it was necessary to adapt the undergraduate courses on the formation of its professionals. In this context, major link between theory acquired in the classroom and work experience must exist, since it is necessary that students have the opportunity to complement their studies with application of theoretical knowledge learned, being supervised internship a privileged space for their achievement. Thus, with a view to such formation, the course of Executive Secretariat of Unioeste, in Parana State gives academics the completion of supervised practice, as a way to provide the opportunity for professional development. Furthermore, it is understood that it is crucial that the student performs relevant labor in organizations, which represents the current profile of the Executive Secretary, for the traineeship becomes a possibility of entering the labor market. Based on this problem, this study aimed to analyze the evolution of topics applied on

supervised internship by the academics from Unioeste over time. In methodological terms, it is a case study with qualitative approach, and research procedures are given from documentary research. As for the results, although there have been no major changes in the themes discussed, the results indicate that there is consonance between the themes developed by academics and the demands of the labor market.

Keywords: Supervised Internship. Thematic areas. Evolution.

Introdução

Em decorrência de transformações ocorridas no mercado, como o redesenho das relações econômicas no mercado globalizado (RICCARDI, 2001); a ampliação do acesso à tecnologia da informação (CLARO, 2004); a valorização do conhecimento e a disseminação da revolução tecnológica (LÉVY, 1993), as organizações e indivíduos passaram a viver num mercado de intensa concorrência, no qual a busca por espaços mercadológicos e de trabalho decorrem, em grande parte, do perfil e da competência dos profissionais.

Nesse contexto, faz-se necessária a adaptação dos cursos superiores na formação de seus profissionais, seja no ajuste da grade curricular e/ou projeto político pedagógico, além da disponibilização da práxis do conhecimento adquirido na academia. Ou seja, entende-se que a educação superior exerça papel importante no alcance dos desafios e exigências do mercado atual.

Para tanto, é fundamental que a teoria esteja aliada a prática, a fim de que o conhecimento desenvolvido possa ser efetivamente aplicado. Entende-se que deve existir grande articulação entre a teoria adquirida no meio acadêmico e a experiência de trabalho, pois “é preciso que o estudante [...] tenha oportunidade de complementar seus estudos, pela aplicação do conhecimento teórico adquirido” (BIANCHI, 2003, p. 12), sendo o estágio supervisionado um espaço privilegiado para a sua concretização.

Por meio do estágio curricular, os alunos desenvolvem o pensamento crítico e analítico da realidade das organizações, ponto de partida para a elaboração de planos e projetos capazes de mudar e melhorar tal realidade. Além disso, o estágio permite ao acadêmico refletir e testar conhecimentos teóricos, e assim efetivar seu aprendizado (ROESCH, 1996). Deste modo, com vistas a essa formação profissional, o curso de Secretariado Executivo da Unioeste proporciona aos acadêmicos a realização do estágio supervisionado, como maneira de oportunizar o desenvolvimento profissional discente.

Contudo, não basta que o acadêmico desenvolva um trabalho meramente obrigatório. É fundamental que o aluno realize um trabalho relevante nas organizações, em áreas emergentes, que representem o perfil atual e polivalente do secretário executivo, a fim de que o estágio curricular se torne uma possibilidade de ingresso no mercado de trabalho. Com base nesta problemática, este estudo tem por objetivo analisar a evolução dos temas e áreas desenvolvidos pelos acadêmicos da Unioeste nos estágios supervisionados ao longo do tempo. Com esta análise, pretende-se compreender se houve mudanças e/ou evolução nas temáticas trabalhadas pelos acadêmicos em seus estágios curriculares, e ainda, se estas temáticas possuem relação com as demandas do mercado de trabalho.

Para este fim, o estudo será embasado a guisa da literatura de estágio supervisionado em Secretariado Executivo, tendo como principais referências os autores Roesch (1996); Vigorena (2006) e Maçaneiro (2011). Em termos metodológicos, a pesquisa apresenta abordagem

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

predominantemente qualitativa, de natureza descritiva, sendo que o principal procedimento de investigação foi desenvolvido a partir de pesquisa documental.

2. Referencial Teórico

2.1 O Estágio Curricular e a Cientificidade

Os trabalhos de conclusão de estágio supervisionado curricular devem estar enraizados por contextos científicos, uma vez que o acadêmico se depara com a necessidade do uso da linguagem científica para elaborar seus trabalhos finais de estágio.

Essa realidade é uma experiência rica e necessária ao acadêmico, pois a pesquisa é considerada elemento fundamental para a verdadeira formação do futuro profissional. De acordo com Minayo (2007, p.16) “a pesquisa alimenta a atividade de ensino e a atualiza frente a realidade do mundo.”

Também Fávero (2012, p. 27) corrobora com a visão do papel importante que a ciência e/ou a pesquisa desempenham no meio acadêmico. Para ele, existe “a necessidade urgente de desmistificar a pesquisa, torná-la mais próxima, vinculá-la ao exercício educativo, possibilitar que seja parte inerente a vida cotidiana das pessoas.”

Essa aproximação urgente discutida por Fávero (2012) pode se dar por meio do estímulo da cientificidade nos trabalhos de estágio. Pode ser um primeiro contato do aluno com a pesquisa, que o faça despertar para o mundo científico.

O estágio curricular, em sua essência, além de aproximar o aluno com a realidade da profissão, atendendo as exigências do mercado de trabalho (Bilert; Biscoli e Vigorena, 2011), contempla também o resultado da sua experiência prática, aplicando assim, o conhecimento teórico adquirido (BIANCHI; ALVARENGA; BIANCHI, 2003).

Destaca-se ainda a visão de Roesch (2006), que concorda com o argumento expresso neste artigo, ao afirmar que “mundo real e mundo acadêmico convivem paralelamente” e que o estágio curricular é uma oportunidade para o aluno testar os modelos teóricos desenvolvidos na academia em aplicações práticas.

O conhecimento é algo que se constrói e o aluno, ao levantar situações problemáticas nas organizações, propor sistemas, avaliar planos ou programas, bem como testar modelos e instrumentos, está também ajudando a construir conhecimento. E pode aplicar a pesquisa para melhorar as práticas organizacionais (ROESCH, 2006, p. 5).

Assim, percebe-se que a teoria indica consenso sobre a necessidade e a oportunidade de aliar a experiência prática vivenciada nos estágios supervisionados e o desenvolvimento de trabalhos e estudos científicos por meio dos resultados empíricos encontrados.

Tal contexto se torna ainda mais relevante em áreas que o desenvolvimento científico caminha em passos embrionários, como pode ser considerado o caso do Secretariado Executivo. De acordo com Maçaneiro (2012, p. 75) “a identidade científica em secretariado executivo é ainda permeada por indefinições, indagações e questionamentos iniciais.” Também Durante (2012, p.7) entende que avanços na cientificidade da área são fundamentais ao afirmar que o Secretariado “ainda não possui uma cultura voltada à pesquisa científica, tanto que a literatura específica disponível é pequena e praticamente técnica.”

Nesse cenário, é fundamental que o aluno seja provocado e instigado pelos docentes e colegas ao envolvimento com a pesquisa, no intuito de fomentar o desejo de produção científica nos acadêmicos. Acredita-se que os trabalhos resultantes das atividades curriculares

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

de estágio supervisionado representam, em muitos casos, uma possibilidade concreta para a aproximação com a pesquisa.

2.2 O Estágio no Curso de Secretariado Executivo da Unioeste

Neste tópico abordam-se aspectos inerentes ao Estágio Curricular Supervisionado em Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Unioeste), objeto de investigação deste estudo. Estudos semelhantes foram desenvolvidos por Vigorena (2006), Bilert; Biscoli e Vigorena (2011), Vigorena e Battisti (2011) na Unioeste e ainda, por Maçaneiro (2011) na Unicentro. Assim, nesta pesquisa será possível estabelecer relações com os estudos anteriormente realizados.

Vigorena e Battisti (2011) entendem que o estágio não deve ser apenas o cumprimento de uma exigência legal, mas sim, que resulte num trabalho científico com proposta de intervenção. Destaca-se que tanto Vigorena e Battisti quanto Maçaneiro (2011) se remetem a importância dos aspectos metodológicos, considerados elementos fundamentais para o desenvolvimento de um trabalho em caráter acadêmico-científico. Nesta pesquisa, o olhar voltou-se para outro aspecto, ou seja, atenção foi dada aos temas trabalhados pelos alunos, entendidos como as escolhas feitas pelos acadêmicos para o desenvolvimento do seu estudo.

O Estágio Supervisionado da Unioeste é orientado por três legislações, a saber: a) a Lei Federal Nº 11.788/2008, que dispõe sobre o estágio de estudantes; b) a Resolução Nº 385/2008-CEPE, que aprova o Regulamento das Diretrizes Gerais para os Estágios Supervisionados dos Cursos de Graduação da Unioeste e ainda; c) a Resolução Nº 369/2007-CEPE, que aprova o Regulamento do Estágio Supervisionado do Curso de Secretariado Executivo (ESSEB) da Unioeste, sendo esta a legislação específica para o estágio em questão.

Conforme o Regulamento do ESSEB (Unioeste, 2007, p.2), a prática do estágio “constitui-se no conjunto de atividades de aprendizagem profissional, social e cultural proporcionado ao discente através da pesquisa nas linhas teóricas do curso e pela participação em situações reais de trabalho.” Dessa afirmação, dois aspectos merecem destaque. O primeiro diz respeito à associabilidade do estágio com a pesquisa, o que é fundamental, se levado em consideração a necessidade de ampliação e atuação científica da área de Secretariado.

O segundo se refere à necessidade de alinhamento do estudo desenvolvido pelos alunos com alguma das linhas teóricas do curso. Ou seja, os acadêmicos devem optar por um tema que esteja em consonância com as linhas teóricas do curso, quais sejam: Secretariado, Administração e Comunicação.

A área secretarial tem o intuito de proporcionar ao futuro secretário executivo embasamento e reflexões sobre sua profissão, enfatizando aspectos relativos ao perfil e a ética profissional, a necessidade de adaptação e mudanças, além de questões sobre os paradigmas da profissão e das organizações.

O enfoque da linha de Administração e/ou Gestão está voltado à transmissão de conhecimentos gerais sobre as organizações, que passaram a se conscientizar da importância de revisão nos modelos tradicionais de gestão, uma vez que a sobrevivência no mercado depende da capacidade competitiva de cada uma. Assim, esta área busca atender aos novos paradigmas gerenciais da sociedade, desafiando as organizações a utilizar práticas metodológicas e inovadoras de gestão.

A linha de comunicação baseia-se na concepção interacionista da linguagem, ou seja, considera que o aprendizado se realiza de forma essencialmente dialógica, na qual ocorre a

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

troca de informações significativas para o desenvolvimento de competências e habilidades na área da comunicação. Associada a essa concepção, instrumentalizam-se os trabalhos aplicando-se os fundamentos da Linguística Aplicada (REVISTA EXPECTATIVA, 2013). Ressalta-se que a discussão em torno das linhas teóricas é o foco desta pesquisa, sendo, portanto, explorado em maior profundidade nos resultados.

Cabe mencionar também que o estágio curricular na Unioeste pode ser desenvolvido em organizações de caráter público ou privado em diferentes ramos de atividade, desde que apresentem possibilidades de atuação relacionada à formação profissional e acadêmica do discente.

Destaca-se ainda que de acordo com Vigorena e Battisti (2011) o relatório final de estágio representa o resultado do que foi desenvolvido, devendo ser claro, coerente e mostrar a capacidade do discente de reunir os dados pesquisados e analisá-los de forma lógica e bem elaborada. Tal consideração reafirma a necessidade do acadêmico utilizar aspectos científicos para o desenvolvimento pleno do seu trabalho de conclusão.

3 Procedimentos Metodológicos

Em relação à abordagem utilizada, pode-se inferir que esta pesquisa apresenta caráter predominantemente qualitativo, de natureza descritiva. O objeto de investigação deste estudo foram os trabalhos de conclusão de curso (resultantes de estudos de estágio supervisionado) dos acadêmicos do curso de Secretariado Executivo da Unioeste – Campus de Toledo, o que caracteriza a presente pesquisa como um estudo de caso. Para Triviños (1987), o método do estudo de caso é apropriado quando se analisa uma determinada unidade em profundidade.

Em função do tipo de estudo, a pesquisa utilizou basicamente a análise documental como procedimento de coleta de dados. Vale esclarecer que os dados relativos aos trabalhos de conclusão de curso (TCCs) foram coletados em dois intervalos de tempo diferentes.

O primeiro período de avaliação, considerado mais antigo foi equivalente aos anos 1992 a 1998; já um período mais recente (2008 - 2012) também foi objeto de investigação. Esses intervalos de tempo permitiram a realização de uma análise comparativa sobre os temas desenvolvidos pelos acadêmicos em momentos diferentes. Cabe mencionar também que trabalhou-se com uma amostra não probabilística, mas sim de acessibilidade, ou seja, foram investigados os trabalhos disponíveis para consulta na biblioteca e arquivos da instituição.

No que tange a análise de dados, destaca-se que a classificação dos TCCs foi realizada a partir dos títulos de cada trabalho investigado. Assim, por meio do uso de estatística descritiva demonstrou-se a evolução dos temas trabalhados pelos alunos nos dois períodos de tempo.

4 Resultados e discussão

O presente estudo utilizou-se dos trabalhos de conclusão de curso (TCC)¹⁰ dos acadêmicos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Unioeste), desenvolvidos em dois períodos de tempo distintos. O primeiro grupo de trabalhos analisado compreende os TCCs realizados entre os anos 1992 e 2000 e o segundo grupo abrange os trabalhos desenvolvidos entre 2008 e 2012. Ao todo foram investigados 265 trabalhos. O intuito do estudo foi realizar uma análise comparativa entre os temas abordados pelos acadêmicos e a verificação da evolução dos assuntos tratados nos dois períodos de tempo.

¹⁰ Os referidos TCC's são escritos baseados na experiência da disciplina de Estágio Supervisionado, realizada individualmente como requisito obrigatório para conclusão do curso.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

De acordo com a Resolução nº. 369/2007 – CEPE, que regulamenta o estágio supervisionado do curso de Secretariado Executivo da Unioeste - PR, este tem entre seus objetivos, o de proporcionar experiência acadêmico-profissional ao discente, além da reflexão crítica através da pesquisa teórica (UNIOESTE, 2007). Vale destacar que para sua execução, os temas abordados nos estágios devem versar sobre uma das linhas teóricas do curso de Secretariado da Unioeste, quais sejam: Secretariado, Gestão e Comunicação.

Assim, primeiramente, os trabalhos foram divididos de acordo com essas linhas, a fim de verificar a quantidade de estudos desenvolvidos em cada uma das áreas em questão. A Tabela 1 apresenta o quantitativo de trabalhos por linha teórica em cada ano pesquisado.

Tabela 1 – Trabalhos por linha teórica e ano

Ano	Gestão	Secretarial	Comunicação	Total
1992	3	1	1	5
1993	12	3	2	17
1994	16	1	2	19
1995	11	2	5	18
1996	19	6	4	29
1997	5	4	2	11
1998	4	2	1	7
1999	8	1	2	11
2000	7	10	0	17
2008	20	2	1	23
2009	14	8	2	24
2010	24	2	2	28
2011	20	7	3	30
2012	14	7	5	26
Total	177	56	32	265

Fonte: dados da pesquisa.

Do total de 265 trabalhos, 177 (65,8%) correspondem à área de Gestão, demonstrando o papel de gestor do profissional de Secretariado Executivo no atual cenário de trabalho. Dessa maneira, a evolução do perfil profissional citada por vários autores (ALMEIDA, ROGEL e SHIMOURA, 2010; LASTA e DURANTE, 2008) confirma-se nos assuntos abordados pelos acadêmicos em seus estágios.

Em seguida, com o intuito de facilitar a visualização comparativa entre os dois períodos, construiu-se a Tabela 2, que demonstra a porcentagem de trabalhos em cada área por período.

Tabela 2 – Demonstrativo de TCC's por linha teórica e período (%)

Área	1992-2000	2008-2012
Gestão	63,43	70,23
Secretariado	22,39	19,85
Comunicação	14,18	9,92
Total	100	100

Fonte: dados da pesquisa.

Observou-se, portanto, que a área de Gestão conta com o maior número de trabalhos nos dois períodos, tendo inclusive um aumento percentual de estágios realizados no segundo período. Contudo, houve uma pequena diminuição dos trabalhos nas áreas Secretarial (2,5%) e

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Comunicação (4,3%) nesse mesmo período. Cabe ressaltar que Vigorena (2006) e Maçaneiro (2011), em estudos semelhantes, encontraram resultados semelhantes ao desta pesquisa, evidenciando a ampliação da visão dos acadêmicos do curso para atividades gerenciais, resultado que também está em consonância com a formação polivalente do profissional na graduação.

Na sequência foram analisados os temas estudados em cada linha teórica, com o intuito de avaliar a proximidade com as tendências de cada período, e, conseqüentemente, se houve evolução nas pesquisas. Inicialmente, observou-se a área de Gestão, na qual, no primeiro período, os temas Gestão da Qualidade e Motivação (31,7%) foram os mais trabalhados (Tabela 3).

Tabela 3 – Número de trabalhos por tema e período (Gestão) (continua)

TEMA	1992-2000	2008-2012
Avaliação	1	2
Avaliação de desempenho	2	1
Diagnóstico empresarial	5	1
Educação corporativa	-	1
Empreendedorismo	-	7
Franchising	4	-
Gestão da informação	3	-
Gestão da qualidade	19	8
Gestão de estoque	-	6
Gestão de pessoas	7	-
Gestão de vendas	2	2
Gestão do tempo	5	1
Gestão estratégica	3	1
Gestão financeira	3	3
Gestão patrimonial	-	1
Gestão pública	3	-
Inadimplência	-	1
Layout	-	1
Marketing	7	22
Motivação	8	1
Padronização de processos	4	9
Perfil do consumidor	-	3
QVT	-	3
Responsabilidade socioambiental	-	1
Satisfação dos clientes	2	10
Terceirização	5	-
Treinamento	2	7
Total	85	92

Fonte: dados da pesquisa.

Em comparação ao segundo período, os mesmos temas somavam apenas 9,8% do total de trabalhos, de forma que os principais estudos passaram a estar concentrados nas áreas de Marketing e Satisfação de Clientes (34,7%). Isso se deu pelo fato de a área de Marketing nos anos 1990 ter sofrido grandes mudanças, dentre elas, destaca-se o fato das empresas começarem a entender o marketing como investimento e estratégia, além do aumento do uso de outros meios de comunicação desenvolvidos na época, como a Internet, por exemplo (OLIVEIRA, 2004).

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Ademais, assuntos como Empreendedorismo e suas ramificações passaram a fazer parte das pesquisas dos acadêmicos no segundo período (7,6%), evidenciando a inclusão da disciplina de Empreendedorismo no curso da Unioeste naquele período, com o objetivo de fomentar o comportamento empreendedor do profissional (BORTOLOTTO e WILLERS, 2005).

Há de se considerar ainda que temas atuais como Estratégia e Responsabilidade Socioambiental fazem parte das pesquisas relacionadas ao último período, contudo, em número reduzido. Um dos motivos encontrados é o fato de que as disciplinas que trabalham tais temas são oferecidas apenas no último ano da graduação e o projeto da disciplina de Estágio Supervisionado deve ser desenvolvido pelo acadêmico desde o ano anterior.

Na sequência, atenção foi dada à área Secretarial (Tabela 4), na qual se observou diferentes temas abordados nos períodos da pesquisa. Entre os principais assuntos estudados estão Gestão de documentos, Organização de eventos e Perfil profissional (69,6%).

Tabela 4 – Número de trabalhos por tema e período (Secretarial)

TEMA	1992-2000	2008-2012
Agenda	1	-
Assessoria	1	-
Atendimento	3	-
Comunicação e secretariado	1	-
Estágio supervisionado	1	-
Formação profissional	2	-
Gestão de documentos	8	14
Organização de eventos	-	8
Perfil profissional	9	-
Protocolo e cerimonial	-	1
Redação oficial	4	1
Secretariado e extensão	-	1
Trajetória dos cursos de SEC	-	1
Total	30	26

Fonte: dados da pesquisa.

Souza, Maier e Maçaneiro (2013), em seu estudo sobre a gestão do conhecimento nas atividades secretariais, salientam o atual perfil do profissional como assessor nas mais diversas áreas das empresas, em contrapartida ao antigo perfil operacional atribuído à profissão. Ainda, Sabino e Marchelli (2009, p. 609) afirmam que “a prática do secretário executivo configura-se como atividade de assessoria com vistas à realização de objetivos organizacionais”.

Contudo, os temas abordados pelos acadêmicos nos dois períodos investigados são voltados basicamente para atividades operacionais, ou seja, estudos voltados para assessoria, consultoria e gerência não são explorados, ou então, aparecem de forma modesta no caso em análise. Entretanto, uma reflexão acerca do pequeno número de estágios realizados nas referidas áreas deve ser apontada. Atuando enquanto assessor ou consultor, por exemplo, o secretário executivo realizará suas atividades no alto escalão de uma empresa, possibilidade esta muitas vezes limitada, não por opção do acadêmico e/ou do orientador, mas sim, das instituições concedentes de estágio, as quais dificilmente abrem tais oportunidades de estágio.

Por fim, a área de Comunicação (Tabela 5) possui maior concentração de trabalhos desenvolvidos sobre o tema da Comunicação Interna. De acordo com Robbins (2002), quando a comunicação é trabalhada de forma planejada e eficaz, ela se torna capaz de controlar o

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

comportamento das pessoas de diversas formas, facilitar a motivação, tornar-se um meio para o funcionário expressar suas frustrações ou sentimentos de satisfação, além de informar. Sendo assim, as empresas têm notado a importância do trabalho da Comunicação Interna em seus ambientes de trabalho, justificando o alto número de trabalhos nessa área.

Tabela 5 – Número de trabalhos por tema e período (Comunicação)

TEMA	1992-2000	2008-2012
Comunicação de marketing	-	4
Comunicação interna	11	5
Criação de portal	-	2
Língua inglesa	6	-
Língua portuguesa	1	-
Periódicos científicos	-	1
Preservação da memória	-	1
Tradução	1	-
Total	19	13

Fonte: dados da pesquisa.

Outra análise a ser feita é a necessidade de avanços em estudos na linha teórica de Comunicação, principalmente no que concerne às línguas estrangeiras, posto que estas são consideradas de fundamental importância na formação do perfil do profissional Secretário Executivo frente ao atual ambiente globalizado, além de que, essas disciplinas estão presentes nos quatro anos do curso de graduação da Unioeste.

Ademais, é importante frisar que os estágios obrigatórios vão de encontro às necessidades diagnosticadas e determinações das concedentes. Portanto, os trabalhos realizados dependem de autorização dos responsáveis pelas empresas, sendo que alguns temas tratados durante a graduação e da formação própria do profissional podem não se enquadrar na realidade da instituição concedente.

Pelo exposto, de maneira geral, os resultados apontam que há consonância entre os TTCs investigados e a demanda do mercado. Ou seja, as temáticas desenvolvidas pelos acadêmicos do curso analisado possuem relação com as demandas do mercado de trabalho, uma vez que a área de Gestão confirmou predominância, demonstrando o papel de gestor do profissional de Secretariado Executivo no atual cenário de trabalho. Contudo, acredita-se que as línguas estrangeiras merecem um olhar atento, dado a relevância que possuem no contexto global.

5 Considerações finais

Os resultados apontam que não foram evidenciadas evoluções e mudanças profundas nos temas trabalhados pelos acadêmicos do curso de Secretariado Executivo em estudo entre os dois períodos analisados. Contudo, vale destacar que questões como Empreendedorismo, Gestão estratégica, Responsabilidade socioambiental, Qualidade de vida no trabalho e Inadimplência – assuntos de destaque no cenário atual – começaram a fazer parte da agenda de investigações dos alunos, embora com números ainda pouco expressivos.

Além disso, entende-se que as temáticas desenvolvidas pelos acadêmicos da Unioeste apresentam consonância com as demandas do mercado de trabalho, pois a área de Gestão

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

demonstrou maior representatividade, o que evidencia a atuação emergente do profissional de Secretariado Executivo enquanto gestor nas organizações.

Ressalta-se, contudo, a atenção que deve ser dada às áreas Secretarial e Comunicação, buscando maior incentivo para o desenvolvimento de estágios supervisionados nessas linhas, com o intuito de demonstrar o perfil polivalente do profissional Secretário Executivo.

Ademais, é importante frisar que os resultados aqui apresentados não podem ser extrapolados para outras realidades, visto que se trata de um estudo de caso. Outra limitação da pesquisa se refere ao fato dos trabalhos analisados corresponderem a uma amostra por acessibilidade. Acredita-se que trabalhos futuros possam ser realizados com o intuito de abranger a totalidade dos TCCs do curso, ou ainda, estudos comparativos com outras instituições de ensino podem ser desenvolvidos.

Referências

ALMEIDA, W. G.; ROGEL, G. T. S.; SHIMOURA, A. S. Mudanças de paradigmas na gestão do profissional de secretariado. **GeSec**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 46/68, jan-jun 2010.

BIANCHI; Anna; ALVARENGA; Marian; BIANCHI, Roberto. **Orientação para estágio em secretariado**: trabalhos, projetos e monografias. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

BILERT; Vania; BISCOLI, Fabiana; VIGORENA, Débora. Contribuição do estágio extracurricular para a formação profissional: um estudo no curso de Secretariado Executivo na Unioeste – Campus de Toledo/PR. **Revista Expectativa**, Toledo, v. 10, n. 10, p. 43-60, 2011.

BORTOLOTTI, M. F. P.; WILLERS, E. M. Profissional de secretariado executivo: explanação das principais características que compõem o perfil. **Revista Expectativa**, Toledo, v. 4, n. 4, p. 45-56, 2005.

CLARO, Danny Pimentel. **Managing business network and buyer-supplier relationship: how information obtained from the business network affects trust, transaction specific investments, collaboration and performance in the Dutch Potted Plant and Flower Industry**. Wageningen, 2004. Tese (Doutorado) - Wageningen University and Research Centre.

DURANTE, Daniela. A evolução da profissão secretarial por meio da pesquisa. In: DURANTE, Daniela Giareta (Org.). **Pesquisa em Secretariado Executivo: cenários, perspectivas e desafios**. 1. ed. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2012. p. 149-172.

FÁVERO, Altair Alberto. “Decifra-me ou te devoro”: pesquisa na sociedade do conhecimento. In: DURANTE, Daniela Giareta (Org.). **Pesquisa em Secretariado Executivo: cenários, perspectivas e desafios**. 1. ed. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2012. p. 149-172.

LASTA, A.; DURANTE, D. G. A gestão secretarial no cenário organizacional contemporâneo. **Secretariado Executivo em Revista**, Passo Fundo, v. 4, 2008.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência**: o futuro do pensamento na era da informática. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.

MAÇANEIRO, Marlete. Diversidade metodológica em estudos organizacionais: análise dos trabalhos de conclusão do curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Centro-Oeste – Unicentro. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo, n. 7, p. 112-129, 2011.

MAÇANEIRO, Marlete. A construção da identidade científica em Secretariado Executivo. In: DURANTE, Daniela Giaretta (Org.). **Pesquisa em Secretariado Executivo: cenários, perspectivas e desafios**. 1. ed. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2012. p. 149-172.

MINAYO, M. C.; DESLANDES, S. F.; GOMES, R. **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 25 ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

OLIVEIRA, S. R. G. Cinco décadas de Marketing. **GVexecutivo**, São Paulo, vol. 3, n. 3, p. 37-43, ago-out 2004.

ROBBINS, Stephen. **Comportamento organizacional**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em Administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

REVISTA EXPECTATIVA. **Políticas Editoriais**. Disponível em: <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/about/editorialPolicies#focusAndScope>. Acesso em 27 jul. 2013.

RICCARDI, Ricardo. *El factor humano en el umbral del siglo XXI*. Boletín de Estudios económicos. [S.l.], v. 77, n. 5, 2002, p. 29-38, 2001.

SABINO, R. F.; MARCHELLI, P. S. O debate teórico-metodológico no campo do secretariado: pluralismos e singularidades. **Cadernos EBAPE**, Rio de Janeiro, vol. 7, n. 4, p. 607-621, dez. 2009.

SOUZA, A. P.; MAIER, C.; MAÇANEIRO, M. B. Diagnóstico da gestão do conhecimento nas atividades secretariais. **Revista Expectativa**, Toledo, v. 12, n. 12, p. 01-24, 2013.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO OESTE DO PARANÁ – UNIOESTE. **Regulamento do Estágio Supervisionado do curso de Secretariado Executivo Bilingue – Campus de Toledo**. Cascavel, PR, 17 dez. 2007.

VIGORENA, Débora. Análise das áreas escolhidas para o estágio curricular no curso de secretariado executivo bilíngue: um estudo de caso. **Expectativa**, Toledo, v. 5, n. 5, p. 173-185, 2006.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

VIGORENA, Débora; BATTISTI, Patrícia. Procedimentos de coleta de dados em trabalhos de conclusão do curso de secretariado executivo da Unioeste/PR. **Secretariado Executivo em Revista@**. Passo Fundo, n.7, 2007. p. 95- 111.

OS AVANÇOS DA PESQUISA EM SECRETARIADO EXECUTIVO: UMA ANÁLISE NOS PERIÓDICOS CIENTÍFICOS NACIONAIS

Fernanda Cristina Sanches (UNIOESTE)

fer.c.sanches@hotmail.com

Carla Maria Schmidt (UNIOESTE)

c.m.schmidt@bol.com.br

Amanda Hissamura Dias (UNIOESTE)

amandahissamura@hotmail.com

Resumo: A pesquisa científica apresenta contribuições importantes para as mais diferentes áreas e setores, uma vez que analisa os problemas da sociedade, para os quais busca encontrar respostas e soluções. Isso motiva as diferentes áreas do conhecimento ao desenvolvimento sistemático da pesquisa. Contudo, destaca-se que além da necessidade da realização de pesquisas é fundamental que ocorra também a publicação dos estudos científicos, a partir de canais de comunicação de qualidade, como os periódicos científicos. Nesse contexto, entende-se que os periódicos científicos são ferramentas importantes para o fortalecimento das mais diversas áreas, principalmente, em áreas como o Secretariado Executivo, na qual se busca maior consolidação da pesquisa. Assim, motivados por essa discussão, tem-se nesse estudo, o propósito de desenvolver um mapeamento sobre a produção científica constante nos periódicos nacionais em secretariado, com o intuito de analisar a evolução e as contribuições da pesquisa nessa área. Para este fim, o estudo está embasado a guisa da literatura de pesquisa em secretariado. Em termos metodológicos, a pesquisa apresenta abordagem predominantemente quantitativa, a partir de uma pesquisa do tipo bibliométrica. Os principais procedimentos de investigação se deram a partir de pesquisa documental e a fonte de coleta de dados foram os cinco periódicos científicos brasileiros (versões *on-line*) que publicam na área de secretariado. Os principais resultados apontam que a pesquisa em secretariado vem demonstrando avanços consideráveis, principalmente, nos últimos três anos, nos quais têm ocorrido um significativo aumento na publicação de artigos específicos em secretariado, cenário este muito importante para a consolidação e evolução da área.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Pesquisa. Periódicos Científicos.

Abstract: The scientific research has made important contributions to many different areas and sectors, as it examines the society problems, which tries to find answers and solutions. This motivates the different areas of knowledge to the development of systematic research. However, it is emphasized that beyond the necessity of conducting research, is also fundamental that occurs the publication of the scientific studies, through quality communication channels, such as scientific journals. In this context, it is understood that journals are important tools for strengthening several areas, especially in areas such as the Executive Secretariat, in which the research consolidation is very important. Thus, motivated by this discussion, this study has the

purpose of developing a mapping on the scientific production contained in the national periodic from secretariat area, in order to analyze the evolution and contributions of the research in this area. To this end, the study is grounded by the literature of secretariat research. In terms of methodology, the research presents predominantly quantitative approach, through a bibliometric research. The main research procedures were given from documentary research and the source of data collection were the five brazilian scientific journals (online versions) that publish in the field of secretariat. The main results shows that the secretariat research has shown considerable progress, especially in the last three years, in which there have been a significant increase in the publication of specific articles in the secretariat, very important scenario for the consolidation and development of the area.

Keywords: Executive Secretariat. Research. Scientific Journals.

1. Introdução

O debate acerca da importância da pesquisa científica tem sido amplamente fomentado nas esferas acadêmicas, políticas e empresariais, uma vez que a pesquisa possui ligação estreita com a formação do conhecimento e o processo de desenvolvimento da inovação.

Neste contexto, as instituições de ensino superior possuem papel fundamental, uma vez que contribuem com o desenvolvimento da sociedade e da ciência, a partir da pesquisa. De acordo com Schmidt e Sanches (2011), a pesquisa científica apresenta contribuições sociais efetivas no momento em que estuda, analisa e investiga os problemas da sociedade e, por vezes, propõe soluções acompanhadas de ações concretas. Também Campos, Santos e Santos (2009) corroboram com essa visão, ao afirmarem que a pesquisa científica tem por objetivo contribuir com a evolução dos saberes humanos em diferentes setores, sendo sistematicamente planejada e executada através de rigorosos critérios de processamento das informações.

Assim, é notório que as diferentes áreas do conhecimento buscam promover a realização sistemática da pesquisa, a partir da formação de grupos e projetos de estudo e pesquisa. Sob esta perspectiva da importância da disseminação das pesquisas, vale destacar que no entendimento de Nascimento (2012, p.112), “para que uma área seja reconhecida institucionalmente, no Brasil, é necessário que a investigação científica dessa área se desenvolva ... com vasta produção acadêmico-científica.”

Também Biscoli (2012) acredita que a evolução de uma profissão pode ocorrer a partir do desenvolvimento de pesquisas relevantes na área, ou seja, entende-se que a pesquisa atua como propulsora frente à promoção do campo profissional.

Nesse aspecto, vale considerar que a área de Secretariado Executivo, apesar de ainda não apresentar uma cultura sólida e articulada voltada à pesquisa (Durante, 2012; Nascimento, 2012) demonstra avanços na área científica. Para Martins *et al.*, (2012), acadêmicos da área de Secretariado vêm, nos últimos anos, discutindo a necessidade de criar linhas de pesquisa e fortalecer a produção acadêmica da área.

Contudo, além da necessidade do desenvolvimento de pesquisas é fundamental que ocorra também a publicação dos estudos científicos. De acordo com Bumlai (2006, p.11): “para que as pesquisas realizadas possam atingir e modificar o contexto social parece necessário todo um esforço para tornar públicos os novos conhecimentos.” Também Muller (2005) e Maçaneiro (2012) expõem a necessidade de criação de canais e veículos de comunicação de qualidade

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

como forma de desenvolvimento da pesquisa científica. Assim, ferramentas fundamentais para a divulgação de estudos são os periódicos científicos.

A publicação em revistas é a melhor, mais rápida e mais confiável forma de disseminar o conhecimento científico. O Brasil, nos últimos anos, vem aumentando sua publicação científica de impacto no mundo, e isso se deve principalmente ao aumento – em número e qualidade – das pós-graduações *stricto sensu* e das revistas científicas (PITTA; CASTRO, 2006, p. 244).

Com estas considerações, entende-se que os periódicos científicos sejam ferramentas importantes para o fortalecimento das mais diversas áreas, principalmente, em áreas como o Secretariado Executivo, na qual se busca maior consolidação da pesquisa.

Assim, motivados por essa discussão, bem como pela temática do Grupo de Trabalho sobre Formação Profissional, Ensino e Pesquisa em Secretariado do III Enasec, tem-se, neste estudo, o intuito de investigar a realidade específica dos periódicos científicos da área de Secretariado Executivo no Brasil. Outras áreas como Administração (Walter e Silva, 2008; Heinzmann e Dreher, 2012; Pereira, Passos e Carvalho, 2010; Correa e Ribeiro, 2013), Contabilidade (Faro e Silva, 2008; Cruz *et. al*, 2010), Educação (Hayashi, 2007) e Medicina (Pizzani, Silva e Hossne, 2010) vem desenvolvendo estudos para entender o processo evolutivo da produção científica em suas respectivas linhas de investigação, fato este não identificado até o momento na área de Secretariado Executivo.

A partir desta problemática, propôs-se o desenvolvimento de uma pesquisa sobre os periódicos científicos nacionais da área de Secretariado Executivo, tendo as seguintes questões norteadoras: Como tem se desencadeado a produção científica em Secretariado Executivo no Brasil? Quais as contribuições e a evolução dos periódicos científicos da área? Assim, com o intuito de responder a estas reflexões, neste estudo objetiva-se realizar um mapeamento sobre a produção científica constante nos periódicos nacionais na área.

Acredita-se que estudos dessa natureza possam contribuir, uma vez que apresentam um panorama atual da pesquisa em Secretariado Executivo, aspecto este fundamental para que conjecturas futuras possam ser projetadas no que tange ao aprimoramento científico da área. Para este fim, o estudo será embasado a guisa da literatura de pesquisa em Secretariado Executivo, tendo como principais referências, as autoras Biscoli (2012) e Maçaneiro (2012). Em termos metodológicos, a pesquisa apresenta abordagem predominantemente quantitativa, sendo que os principais procedimentos de investigação se deram a partir de pesquisa bibliométrica.

Este artigo está disposto em quatro partes centrais, além desta introdução. O referencial teórico sobre a pesquisa em Secretariado Executivo é evidenciado na parte dois. Na terceira parte os métodos e técnicas de pesquisa utilizados são apontados. A quarta parte aborda o cenário da produção científica em Secretariado ao longo do tempo. Por fim, o capítulo cinco apresenta as contribuições do estudo, bem como, sugestões para pesquisas futuras na área.

2. Referencial Teórico

2.1 A pesquisa em Secretariado Executivo

A pesquisa, por meio de processos contínuos de sistemática e ao mesmo tempo, de criatividade, busca encontrar respostas concretas para problemas e indefinições da vida real. De acordo com Bastos e Keller (2011, p.61) a pesquisa científica é “uma investigação metódica

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

acerca de um assunto determinado com o objetivo de esclarecer aspectos do objeto em estudo”. Fávero (2012, p. 15) complementa dizendo que “a pesquisa só produzirá avanços se for capaz de transformar um indivíduo, ou seja, ajudando-o a entender melhor os problemas que o cercam e também o transformar individual e socialmente”.

Assim, entende-se que tal transformação deve acontecer por meio das instituições de ensino, pois são elas as porta vozes da disseminação da pesquisa. Ou seja, é fundamental o fomento e o desenvolvimento da pesquisa no ensino superior, uma vez que neste ambiente ocorre a formação dos futuros profissionais (SILVA; OLIVEIRA, 2012).

Esses indicativos são ainda mais relevantes em áreas como o Secretariado Executivo, na qual a pesquisa científica se apresenta de forma incipiente. Contudo, mesmo que em passos lentos, há de se destacar avanços no ambiente científico da área.

Pode-se dizer que a pesquisa em Secretariado Executivo começa a se desenvolver, demonstrando pequenos avanços, em termos de quantidade de publicações relevantes à sua evolução, com a socialização mais abrangente das discussões propostas, passando de caráter local para regional e nacional (BISCOLI, 2012, p.52).

Outra mostra de progressos científicos na área é a criação da Sociedade Brasileira de Secretariado (SBSEC) durante o II ENASEC, realizado em Passo Fundo/RS, no ano de 2011. Naquele momento foram realizadas profundas reflexões quanto à necessidade da evolução da pesquisa em secretariado, levando em consideração, fatores que contribuem para fomentá-la.

Destaca-se também a realização de outro avanço concreto, qual seja, a publicação do livro “Pesquisa em Secretariado: cenários, perspectivas e desafios” no ano de 2012, como fruto de discussões entre docentes, pesquisadores e acadêmicos no II ENASEC. Acredita-se que esta obra seja uma importante referência para a pesquisa em Secretariado Executivo.

Além das já mencionadas, outras ações são fundamentais para o fortalecimento da pesquisa, entre elas: a formação de docentes e pesquisadores da área em cursos de mestrado e doutorado, a criação de cursos de pós-graduação *stricto sensu*, a organização e a participação em eventos científicos e um maior número de periódicos específicos ranqueados pela Capes (BISCOLI, 2012).

Segundo Maçaneiro (2012), um dos fatores limitantes da pesquisa em Secretariado é observado ainda no período da graduação, pois os trabalhos de conclusão de curso são em sua maior parte voltados para outras áreas do conhecimento, como Administração e Comunicação. Ou seja, a autora questiona a ausência do desenvolvimento de pesquisas científicas pelos acadêmicos de graduação. Assim, é fundamental que grupos de pesquisa e eventos específicos em Secretariado sejam fomentados nas diferentes instituições do país, como forma de estímulo para as publicações acadêmicas.

Além disso, destaca-se a importância da criação de redes de produção coletiva entre os pesquisadores da área, pois “quanto mais inter-relacionados os autores estiverem, maiores possibilidades eles possuem de alavancar a pesquisa” (SCHMIDT; CIELO; SANCHES, 2012, p. 168).

Pelo exposto, evidencia-se a importância de estudos científicos em Secretariado, sendo que os periódicos e/ou revistas acadêmicas constituem-se ferramentas fundamentais para o fortalecimento da pesquisa na área.

2.2 Periódicos científicos em Secretariado Executivo

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Os periódicos apresentam grande relevância no meio científico, sendo caracterizados como uma das principais ferramentas de fomento e divulgação da pesquisa ao longo da história. Para Stumpf (1996), a criação de periódicos científicos foi fator importante para a difusão da pesquisa no mundo, fato que caracterizou uma nova forma de comunicação, a partir do século XVII, comprovando assim a relevância dos periódicos ao longo do tempo.

Nogueira (1997) também ressalta a importância dos meios de divulgação das pesquisas, quando afirma que o periódico desempenha papel fundamental no desenvolvimento dos trabalhos científicos, sendo apresentado como uma forma de disseminação dos resultados das pesquisas e servindo de meio de comunicação dos resultados à comunidade científica. Também Sanches, Muller e Lima (2011, p.4) acreditam que os periódicos surgiram “com o papel de disseminação de informações no meio acadêmico e de divulgação dos progressos das pesquisas e descobertas realizadas”.

Essas afirmações apresentam consenso no que tange a importância dos periódicos e revistas para o fortalecimento científico. Assim, a partir de um levantamento, buscou-se investigar os periódicos com publicações na área secretarial, com o intuito de avaliar o processo de desenvolvimento da pesquisa em Secretariado Executivo.

Para tanto, foram identificadas ao todo 5 (cinco) revistas científicas no formato *on-line*, na área de Secretariado, sendo elas:

- a) Revista Expectativa: periódico do Curso de Secretariado Executivo da Unioeste de Toledo, vinculado ao Grupo de Pesquisa em Secretariado Executivo Bilingue. Este periódico publica edições anuais, sendo que além da área secretarial, abrange as áreas de línguas/comunicação e gestão nas organizações;
- b) Revista Capital Científico: vinculada a Unicentro de Guarapuava, possui periodicidade quadrimestral e publica artigos e ensaios na área de Ciências Sociais, sendo relacionados aos cursos de Administração, Contabilidade, Direito, Economia, Secretariado Executivo, Serviço Social, Turismo e Urbanismo;
- c) Fazu em Revista: criada a partir da união dos centros das Faculdades Associadas de Uberaba. Com edições anuais, publica artigos em diversas áreas, tais como: Ciências Agrárias, Sociais, Exatas, Humanas e Aplicadas, incluindo o Secretariado Executivo;
- d) Secretariado Executivo em Revista: vinculado ao curso de Secretariado Executivo da Universidade de Passo Fundo. Esse periódico foi criado com o objetivo de divulgar e promover os trabalhos específicos em Secretariado Executivo. Atualmente possui periodicidade anual.
- e) GESEC – Revista Gestão e Secretariado: desenvolvida a partir da parceria de pesquisadores e grupos de estudos de secretariado existentes em universidades e no **Comitê Estratégico do Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado de São Paulo – SINSESP. Com edições semestrais, aceita artigos nas línguas portuguesa, inglesa e espanhola, que se relacionem com o Secretariado Executivo.**

Considerando que os periódicos são ferramentas essenciais para o desenvolvimento da pesquisa, torna-se fundamental compreender o cenário atual das revistas que publicam em Secretariado, fato que motivou o desenvolvimento deste estudo.

3. Procedimentos Metodológicos

Para a elaboração deste estudo, utilizou-se predominantemente a abordagem quantitativa e o método de pesquisa bibliométrico. Conforme Macias-Chapula (1998), a pesquisa bibliométrica aplica métodos quantitativos e matemáticos à produção, divulgação e utilização de informações registradas.

O objeto de investigação deste estudo foram todas as edições *on-line* publicadas até o ano de 2012 pelos cinco periódicos científicos na área de Secretariado Executivo, de forma que esta pesquisa pode ser considerada censitária. A opção por realizar a pesquisa nos periódicos científicos deu-se pelo fato de serem consideradas ferramentas confiáveis e de forte impacto científico (PITTA; CASTRO, 2006). Pode-se inferir ainda, que em função do tipo de fonte de dados, a pesquisa utilizou basicamente a análise documental como procedimento de coleta de dados.

Em relação aos artigos encontrados, aplicou-se a técnica de análise de conteúdo por categorização (Bardin, 2004), com o objetivo de classificar os artigos como sendo da área de Secretariado Executivo ou não. Assim, os artigos foram classificados a partir de uma busca no texto do corpo do artigo, utilizando as seguintes palavras-chave: “secretarial”, “secretário(a)”, “secretariado”.

Vale destacar que desde a data de início das publicações até o ano de 2012 foram localizados 565 artigos, sendo que após o processo de busca por palavras-chave, identificaram-se 192 artigos como sendo específicos de Secretariado Executivo.

Em relação à análise de dados, vários procedimentos estatístico descritivos foram desenvolvidos. Além desses, dois outros merecem ser detalhados. Um diz respeito à análise sobre os autores e suas respectivas instituições. Destaca-se que os dados relativos ao vínculo institucional dos autores foram desenvolvidos com base em duas fontes: a) a partir da informação constante nos próprios artigos analisados e, b) por meio de busca nos respectivos currículos *lattes* dos autores.

Outra análise a ser destacada foi a realização do mapa perceptual das instituições, na qual identificou-se a existência de associação entre os periódicos científicos e as instituições de ensino superior. Esse procedimento foi realizado a partir da Análise de Correspondência, técnica que trata, em essência, da distribuição de frequências resultantes de duas ou mais variáveis, buscando mostrar as suas associações em um espaço multidimensional. A Análise de Correspondência, realizada por meio do *Software Stata* permitiu representar graficamente a natureza das relações existentes.

4. Resultados e discussão

Este estudo teve o intuito de contribuir com o aprimoramento científico em Secretariado, elucidando o panorama das pesquisas desenvolvidas até o momento em periódicos da área. Ou seja, os resultados apresentados neste capítulo ilustram o desencadeamento da produção científica em Secretariado Executivo no Brasil, enfatizando as contribuições de cada periódico nesse processo.

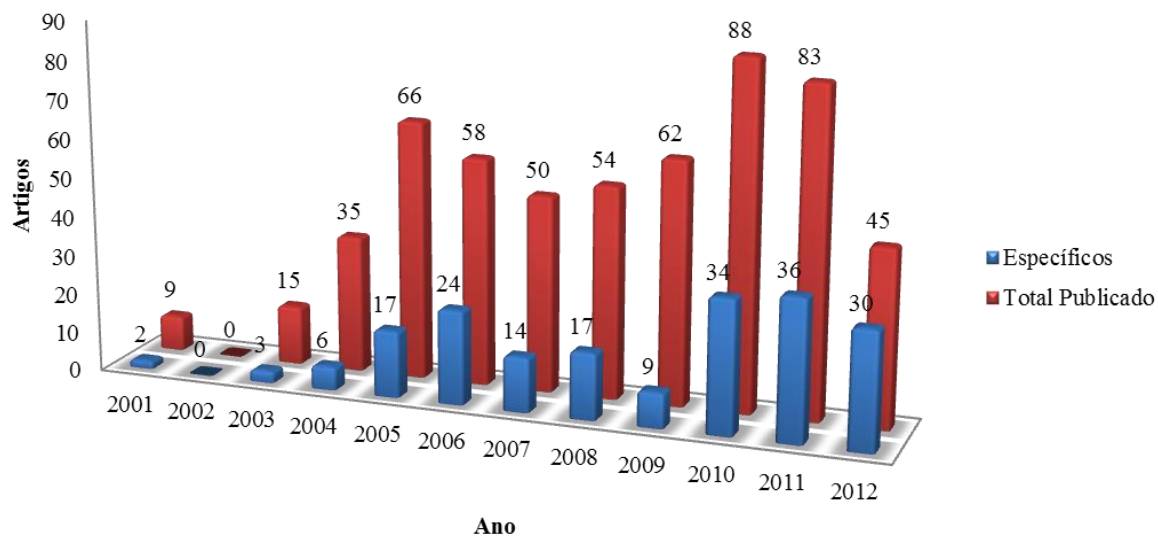
O primeiro resultado encontrado diz respeito ao número de artigos publicados ao longo do tempo. Essa análise demonstra que desde a data início das publicações (2001) até o ano de 2012, foram publicados 565 artigos nos periódicos investigados. Contudo, deste total, apenas 192, ou seja, 34% contêm assuntos específicos em Secretariado Executivo. Esse resultado

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

demonstra que a grande maioria dos artigos publicados pelos periódicos investigados não possui relação direta com a área de Secretariado, cenário este, que pode ser incrementado, a partir de esforços coletivos vindos, principalmente, dos membros da SBSEC, bem como, de acadêmicos e docentes da área.

O Gráfico 1 demonstra a totalidade de artigos publicados no período, bem como, apresenta a quantidade de artigos específicos publicados. Ressalta-se que esta análise, assim como as subsequentes, consideraram os cinco periódicos científicos em formato *on-line* que publicam artigos em secretariado.

Gráfico 1 – Quantidade de artigos publicados por ano (total e específicos).



Fonte: Dados da pesquisa.

Ao analisar todo o período de publicação, destacam-se os anos de 2010, 2011 e 2012, nos quais houve um aumento significativo no número de artigos específicos publicados. Acredita-se que a resposta para esta crescente evolução tenha sido a realização do I Enasec em 2010 e posteriormente, do II Enasec em 2011, ambos com incentivo à publicação. Possivelmente os autores que apresentaram seus trabalhos nos eventos tenham, na sequência, encaminhado seus artigos para as revistas da área. Outro aspecto que pode ter contribuído com o avanço quantitativo das publicações é a criação da SBSEC, em 2011, a qual despertou o interesse científico na academia de secretariado em âmbito nacional.

De maneira geral, esse resultado confirma o estabelecido pelos autores da área (Biscoli, 2012; Durante, 2012), de que a pesquisa em Secretariado, apesar de incipiente, vem conquistando avanços no sentido de se consolidar enquanto campo científico.

Na sequência teve-se o intuito de desmembrar os artigos, destacando a participação e a contribuição de cada periódico até o ano de 2012. Assim, a Tabela 1 demonstra as publicações dos periódicos em estudo, contendo informações acerca das edições e do número total de artigos publicados, com destaque para os específicos na área de Secretariado.

Tabela 1 – Quantidade de artigos publicados por periódico

Periódico	Edições	Total de Artigos	Artigos Específicos	Artigos específicos (%)
Revista Expectativa	11	115	54	28,2
Fazu em Revista	8	234	22	11,5

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

SE em Revista	8	65	60	31,3
Capital Científico	12	103	9	4,6
GESEC	6	48	47	24,4
Total	45	565	192	100

Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à quantidade total de artigos publicados, pode-se inferir que o periódico Fazu em Revista se destaca frente aos demais, uma vez que detêm 41,4% do total de artigos publicados por estas ferramentas ao longo do tempo. Esse resultado pode ser decorrente da multidisciplinaridade do periódico, uma vez que o mesmo engloba artigos de diferentes áreas como: Ciências Agrárias, Sociais, Exatas, Humanas e Aplicadas.

Contudo, o mesmo panorama não se mantém em relação aos artigos específicos. Nesses, que são o foco principal desta pesquisa, outras revistas demonstraram maior contribuição: Secretariado Executivo em Revista (com 31,3%), Expectativa (com 28,2%) e GESEC (com 24,4%).

Vale destacar que a Secretariado Executivo (SE) em Revista e a GESEC se dedicam, quase que exclusivamente, à publicação de artigos em secretariado, o que faz com que ambas, mesmo possuindo poucas edições, sejam periódicos de grande contribuição para a área. Já o resultado em relação à Revista Expectativa pode ser explicado em função do número elevado de edições já publicadas por esta ferramenta.

Na sequência desenvolveu-se outra análise mais detalhada (artigos específicos por ano), de maneira que foi possível evidenciar a trajetória de cada periódico ao longo do tempo, conforme demonstra a Tabela 2.

Tabela 2 – Artigos específicos publicados por periódico e ano

Periódico	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Total
Revista Expectativa	2		2	5	9	7	5	4	1	7	7	5	54
Fazu em Revista				0	2	10	3	5	0	2	0		22
SE em Revista					5	7	5	6	8	9	11	9	60
Capital Científico			1	1	1	0	1	2	0	0	2	1	9
GESEC										16	16	15	47

Fonte: Dados da pesquisa

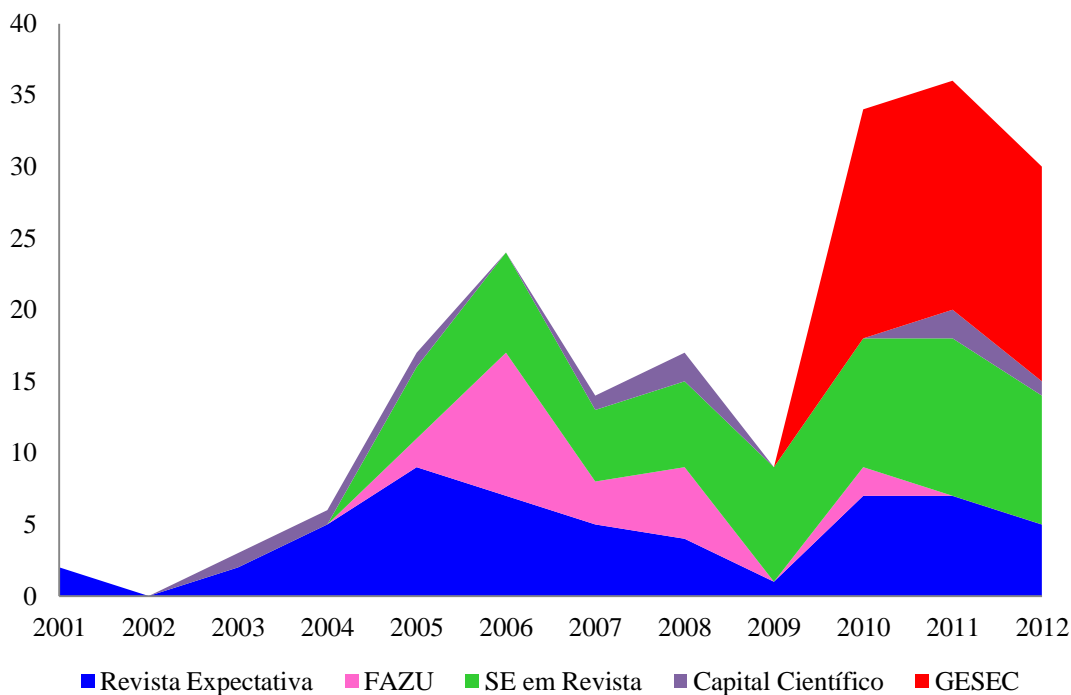
Dentre os periódicos em estudo, a Revista Expectativa possui o maior tempo de atuação (desde 2001), seguida pela Revista Capital Científico (desde 2003), demonstrando que esses instrumentos foram pioneiros no que tange à divulgação das pesquisas científicas em secretariado. O esforço dessas duas revistas se torna ainda mais notório, se considerado que em meados de 2000, a pesquisa no campo secretarial era demasiadamente incipiente, fato que dificultava o recebimento de artigos na área.

Outra consideração importante diz respeito à revista GESEC, que apesar de ter iniciado suas publicações somente no ano de 2010, já apresenta significativa quantidade de artigos publicados. Esse desempenho em um curto período de tempo pode ser decorrente do ranqueamento que o periódico possui na Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes). Por fim, convém mencionar, que até o momento da coleta de dados deste estudo, o periódico Fazu em Revista não havia publicado edição referente ao ano de 2012.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Com o intuito de melhor visualizar as contribuições particulares de cada ferramenta de publicação, desenvolveu-se uma representação gráfica, correspondente à área de evolução das publicações por revista, conforme demonstrado no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Evolução das publicações em Secretariado por periódico (2001 – 2012)



Fonte: Dados da pesquisa.

O Gráfico 2 chama atenção para três periódicos, representados pelas cores azul, verde e vermelho, sendo que os dois primeiros se destacam em função da amplitude do tempo de atuação na pesquisa em secretariado. Por outro lado, a cor vermelha, apesar de não se mostrar relevante ao longo do tempo, apresenta forte significância, a partir da data de início de publicações, superando inclusive as demais no período de coexistência.

Dando continuidade ao trabalho de mapeamento da produção científica em Secretariado, outra análise foi desenvolvida, qual seja, buscou-se identificar as instituições de ensino superior (IES) que tem contribuído para o desenvolvimento científico da área, bem como, os periódicos escolhidos por cada IES como ferramenta de publicação. Os principais resultados podem ser visualizados na Tabela 3.

Ressalta que nesta abordagem, identificou-se a participação de 55 IES ao longo do tempo, número este, considerado reduzido, haja vista o número de instituições que ofertam o curso de Secretariado Executivo no país, que de acordo com estimativas é de aproximadamente setenta (70) cursos atualmente (ENADE, 2012). Esse resultado demonstra que algumas instituições não possuem envolvimento direto com publicações na área, aspecto que pode ser fomentado pelos órgãos representativos, uma vez que a pesquisa é vista como uma ferramenta de evolução para a profissão secretarial.

Assim, para melhor visualização, destaca-se que a Tabela 3 apresenta somente as IES que publicaram 3 ou mais artigos no decorrer do período investigado.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Tabela 3 – Histórico de publicações por instituição e por periódico

Instituição	Periódicos					GESEC	Total instituição	%
	Revista Expectativa	Fazu em Revista	SE em Revista	Capital Científico				
UNIOESTE	32		2	1		1	36	16,90
UPF	3		31			1	35	16,43
FAZU		16					16	7,51
UNICENTRO	2		1	4		3	10	4,69
UFC	4		1			3	8	3,76
UEM	3				1	3	7	3,29
UFPB			3			4	7	3,29
UFV		4	2			1	7	3,29
UNINOVE			1			6	7	3,29
UNIP			1			4	5	2,35
UNISC			3			1	4	1,88
USP	1				1	2	4	1,88
C. UN. CLARETIANO						3	3	1,41
FATEC - SP						3	3	1,41
PUC - PR	2					1	3	1,41
UCS			3				3	1,41
UEL		2			1		3	1,41
UFSC	1				1	1	3	1,41
UNISINOS			2			1	3	1,41
UNIVATES			1			2	3	1,41

Fonte: Dados da pesquisa

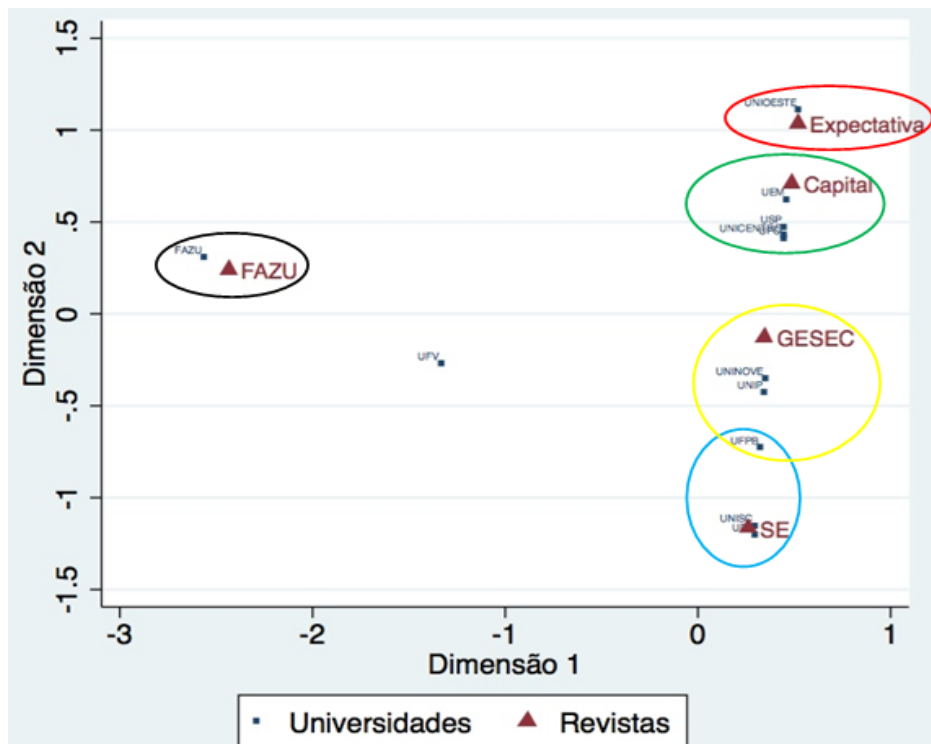
A Tabela 3 evidencia que há relevante concentração de pesquisas em duas instituições: Unioeste e UPF, uma vez que estas possuem aproximadamente 34% do total de artigos publicados entre todas as instituições, considerando inclusive aqueles que não estão identificadas na tabela. Destaca-se ainda que os periódicos mais procurados para a propagação do conhecimento científico por essas duas instituições foram a Revista Expectativa e o periódico SE em Revista.

Depois, a fim de continuar analisando o cenário da produção científica em Secretariado, aplicou-se a ferramenta estatística de análise de correspondência, a qual permitiu visualizar graficamente, por meio de um mapa, a interação entre as IES e os periódicos. Ou ainda, esse procedimento permitiu a identificação de associação entre os periódicos científicos e as instituições de ensino superior.

Vale ressaltar que por questões de visualização, os dados utilizados para a elaboração do mapa perceptual consistem nas IES que possuem 4 ou mais artigos publicados (Tabela 3), quais sejam: Unioeste, UPF, Fazu, Unicentro, UFC, UEM, UFPB, UFV, Uninove, UNIP, UNISC e USP. O resultado obtido é apresentado na Figura 1.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Figura 1 – Mapa perceptual das instituições mais colaborativas e periódicos



Fonte: Dados da pesquisa.

Com base na análise de correspondência, observa-se, de maneira geral, a existência de 5 agrupamentos de correlação, sendo estes identificados pelos círculos preto, vermelho, verde, amarelo e azul.

Entre eles, os círculos verde e amarelo merecem destaque, uma vez que nestes, os periódicos possuem clara relação de correspondência com diversas instituições, fator considerado positivo, pois demonstra que os periódicos não apresentam dependência para com nenhuma instituição em específico.

Outra análise a ser destacada se refere aos círculos preto e vermelho. Nesses, é perceptível a relação de correspondência entre o periódico Fazu e a Instituição Fazu, bem como, entre a Revista Expectativa e a Unioeste. Essa estreita relação, apesar de positiva num primeiro momento, pode também significar relativa dependência por parte dos periódicos para com as referidas IES, o que não é ideal para a continuidade das publicações. Em suma, pode-se verificar que nestes agrupamentos há grande interesse de publicação por parte dos pesquisadores em periódicos mais próximos às instituições nas quais estão vinculados. Para tanto, seria recomendado que as respectivas revistas buscassem ampliar o rol de instituições colaboradoras.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Outra consideração a ser feita diz respeito à instituição UFV, a qual, apesar de estar mais próxima da Revista Fazu, não apresenta estreita relação com nenhuma das IES em análise.

Dando continuidade ao mapeamento da produção científica, buscou-se relacionar os autores com maior incidência de publicação nos artigos específicos da área, conforme demonstra a Tabela 4. No intuito de melhor visualização, optou-se por relacionar apenas os autores que publicaram cinco ou mais artigos ao longo do período investigado, independente de autoria ou coautoria.

Tabela 4 – Autores mais prolíficos

Autores	Instituição	Artigos
DURANTE, Daniela	UPF	11
BARROS, Conceição	UFC	7
SANTOS, Maria	UPF	7
BISCOLI, Fabiana	UNIOESTE	6
PENNA, Eliana	FAZU	5
SILVA, Joelma	UFC	5
CIELO, Ivanete	UNIOESTE	5
VIGORENA, Débora	UNIOESTE	5

Fonte: Dados da pesquisa

Cabe mencionar que os 192 artigos específicos analisados foram escritos por 284 autores. Deste total, 8 se destacaram, uma vez que em conjunto respondem por 26,5% do total de artigos publicados no período de análise, nos diferentes periódicos da área. Outra análise a ser considerada é que esses autores são vinculados a apenas quatro IES, resultado este em conformidade com os dados apresentados anteriormente na Tabela 3.

Por fim, o último levantamento desenvolvido neste estudo consistiu em investigar a representatividade dos artigos escritos sob o regime de coautoria, uma vez que as produções coletivas se apresentam como positivas para o incremento da produção, tanto em cunho quantitativo como qualitativo.

Tabela 5 – Número de autores por artigo

Autorias	Quantidade	%
Trabalhos com 1 autor	48	25
Trabalhos com 2 autores	98	51
Trabalhos com 3 ou mais autores	46	24
Trabalhos interinstitucionais	15	8

Fonte: Dados da pesquisa

Nesse aspecto, conforme a Tabela 5, pode-se afirmar que existe predominância pela publicação de artigos entre dois autores, o que pode ser resultado da relação orientador e orientando, prática esta muito comum no meio acadêmico e científico.

Além disso, vale destacar que apenas 8% do total de artigos analisados consistem em publicações interinstitucionais, ou seja, 92% dos artigos foram escritos por autores das mesmas instituições. Esse resultado merece uma reflexão, uma vez que para Schmidt; Cielo e Sanches

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

(2012), quanto mais colaborativos forem os autores, maiores possibilidades eles possuem de alavancar a pesquisa.

De maneira, existe preocupação por parte das instituições em propagar e disseminar conhecimentos na área secretarial, contudo, algumas iniciativas importantes se fazem necessárias. Com base nas análises apresentadas, observa-se que o número de artigos específicos em secretariado publicados nos periódicos é incipiente (34%). Além disso, evidenciou-se que a maior parte das instituições direcionam suas pesquisas para determinados periódicos, sendo importante que as instituições, bem como os autores, expandissem seu contingente de pesquisas e ferramentas de publicação.

5. Considerações Finais

O cenário da produção científica brasileira em secretariado se mostra permeado por indagações quanto ao real desencadeamento da pesquisa, bem como, sobre as contribuições das ferramentas de publicação. Assim, acredita-se que este estudo tenha respondido, mesmo que não exaustivamente, algumas dessas reflexões. Ou seja, acredita-se que o desenvolvimento desse estudo, do tipo bibliométrico, abrangendo a publicação dos periódicos *on-line* ao longo do tempo, permitiu esclarecer alguns aspectos importantes sobre o processo evolutivo da pesquisa brasileira na área de Secretariado.

De maneira geral, pode-se inferir que o acervo dos 192 artigos específicos escritos e publicados nos periódicos investigados - apesar de parecer incipiente ao olhar dos docentes e pesquisadores da área - reflete o universo brasileiro da produção secretarial em revistas científicas. Assim, entende-se que os periódicos, em maior ou menor proporção, são instrumentos de evidente contribuição, uma vez que ajudam a difundir e socializar o Secretariado Executivo enquanto área de conhecimento, além de contribuírem também, para o reconhecimento e a evolução da profissão secretarial por meio da socialização da pesquisa.

Vale mencionar ainda que 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, cenário este muito importante para a consolidação e a evolução da área. Acredita-se que, além dos periódicos, outras iniciativas como a realização de eventos acadêmico-científicos em âmbito nacional, e ainda, a criação da Sociedade Brasileira em Secretariado possam ter contribuído para esse resultado.

Destaca-se que esta pesquisa, apresentou enfoque exclusivamente quantitativo, o que permitiu maior amplitude, porém menor profundidade na análise dos dados. Assim, para trabalhos futuros sugere-se o desenvolvimento de um enfoque qualitativo na análise da produção científica. Sugere-se também um estudo que incorpore em suas análises os eventos científicos da área de secretariado.

Referências

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70 LDA, 2004.

BASTOS, C.; KELLER, V. **Aprendendo a aprender**: introdução à metodologia científica. 23. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

BISCOLI, F. R.V. 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 Executivo: cenários, perspectivas e desafios**. 1. ed. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2012. p. 37-74.

BUMLAI, E. **A comunicação da produção científica na visão dos coordenadores dos núcleos de pesquisa da universidade para o desenvolvimento do estado e região do Pantanal**. Dissertação (mestrado) – Curso de Ciência da Informação. Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília. Brasília, 2006.

CAMPOS, Fernando Guerra; SANTOS, Raquel Fortes; SANTOS, Flávia Costa. A importância da pesquisa científica na formação profissional dos alunos do curso de educação física do Unilestemg. **Revista Movimentum**. Ipatinga: v.4, n.2, 2009.

CORREA, Rosany; RIBEIRO, Henrique César. Revista Brasileira de inovação: um estudo bibliométrico e de rede social de 2002 a 2011. In: SIMPOI, 2013, São Paulo. **Anais**. São Paulo: FGV, 2013.

CRUZ, Ana Paula et al. Uma Análise do Desenvolvimento do Campo de Pesquisa em Contabilidade Gerencial sob a Perspectiva Colaborativa Mapeada em Redes Sociais. **Revista Contabilidade Vista & Revista**. Belo Horizonte, v. 21, n. 2, p. 95-120, 2010.

DURANTE, Daniela Giaretta. A evolução da profissão secretarial por meio da pesquisa. In: DURANTE, Daniela Giaretta (Org.). **Pesquisa em Secretariado Executivo: cenários, perspectivas e desafios**. 1. ed. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2012.

ENADE. Exame Nacional de Desempenho de Estudantes. **Dados preliminares: Secretariado Executivo**. INEP/MEC, 2012.

FARO, M. C. S. C.; SILVA, R. N. S. A Natureza da Pesquisa em Contabilidade Gerencial – Análise Bibliométrica de 1997 à 2007 nos Principais Periódicos Internacionais. In: EnANPAD, 32. 2008, Rio de Janeiro. **Anais**. Rio de Janeiro: ANPAD, 2008.

FÁVERO, A. A. Decifra-me ou te devoro: pesquisa na sociedade do conhecimento. In: DURANTE, Daniela Giaretta (Org.). **Pesquisa em Secretariado Executivo: cenários, perspectivas e desafios**. 1. ed. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2012. p. 13-36.

HAYASHI, Maria Cristina. Um estudo bibliométrico da produção científica sobre a educação jesuítica no Brasil colonial **Revista Biblos**. Ano 8, n. 27, 2007.

HEINZMANN, Lígia Maria. DREHER, Marialva Tomio. Governança Corporativa e Sustentabilidade: A Produção Científica está abordando os Temas de Forma Articulada? **Revista de Administração e Negócios da Amazônia**, v.4, n.1, 2012.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

MACIAS-CHAPULA, C. A. O papel da informetria e da cienciomertria e sua perspectiva nacional e internacional. **Ciência da Informação**, v. 27, n. 2, p. 134-140, 1998.

MAÇANEIRO, M. B. A construção da identidade científica em Secretariado Executivo. In: DURANTE, Daniela Giaretta (Org.). **Pesquisa em Secretariado Executivo: cenários, perspectivas e desafios**. 1. ed. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2012. p. 75-97.

MARTINS, Cibele et al. Parâmetros para definições de linhas de pesquisa. In: DURANTE, Daniela Giaretta (Org.). **Pesquisa em Secretariado Executivo: cenários, perspectivas e desafios**. 1. ed. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2012.

MULLER, S. P. A publicação da ciência: áreas científicas e seus canais preferenciais. **DataGramZero – Revista de Ciência da Informação**. Brasília: UNB, v.6, n.1, 2005.

NASCIMENTO, Erivaldo. Pesquisa aplicada e interdisciplinaridade: da linguística ao secretariado. In: DURANTE, Daniela Giaretta (Org.). **Pesquisa em Secretariado Executivo: cenários, perspectivas e desafios**. 1. ed. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2012.

NOGUEIRA, Maria do Carmo de Castro. **Artigos de Periódicos: Produção de pesquisadores de Ciência Espacial do INPE**. Dissertação (mestrado) – Curso de Biblioteconomia. Pontifícia Universidade Católica de Campinas, 1997. Disponível em: <www.scirus.com>. Acesso em: 20 jul. 2013.

PEREIRA, Vinicius Silva; PASSOS, Janduhy Camilo; CARVALHO, Luciana. Cultura o Quê? Um Estudo Bibliométrico da Produção Científica Brasileira em Administração sobre Cultura Organizacional da última década (1998 – 2009). In: SIMPOI, 2010, São Paulo. **Anais**. São Paulo: FGV, 2010.

PITTA, Guilherme Benjamin; CASTRO, Aldemar Araújo. A pesquisa científica. **Jornal Vascular Brasileiro**. Porto Alegre: v. 5, n.4, 2006.

PIZZANI, Luciana; SILVA, Rosemary Cristina da; HOSSNE, William Saad. Análise bibliométrica dos 40 anos da produção científica em Bioética no Brasil e no mundo. **Revista Bioethikos**. São Camilo, v.4, n.4, 2010.

SANCHES, Fernanda; MULLER, Rodrigo; LIMA, Ricardo. Periódicos Científicos: um estudo de caso na revista expectativa do curso de Secretariado Executivo da Unioeste. In: ENASEC, 2. 2011, Passo Fundo. **Anais**. Passo Fundo: ENASEC, 2011.

SCHMIDT, Carla; SANCHES, Fernanda. Editorial. **Revista Expectativa**. Toledo, v.10, n.10, p. 7-8, 2011.

SCHMIDT, Carla; CIELO, Ivanete; SANCHES, Fernanda. Mapeamento de redes: um estudo sobre as relações entre universidades e docentes em cursos de Secretariado executivo. In: DURANTE, Daniela Giaretta (Org.). **Pesquisa em Secretariado Executivo: cenários, perspectivas e desafios**. 1. ed. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2012. p. 149-172.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

SILVA, J. S.; OLIVEIRA, C. R. S. A importância da pesquisa no Ensino Superior. **Revista Multidisciplinar Sapiencia**. 5. ed. São Luís, v. 5, n. 5, p. 1-6. ago. 2012.

STUMPF, I. R. C.. Passado e futuro das revistas científicas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 3, 1996. Disponível em: <<http://migre.me/bWd7a>>. Acesso em: 20 jul. 2013.

WALTER, Silvana Anita. SILVA, Eduardo Damião da. Visão Baseada em Recursos: um Estudo Bibliométrico e de Redes Sociais da Produção Científica da Área de Estratégia do EnANPAD 1997-2007. In: EnANPAD, 32. 2008, Rio de Janeiro. **Anais**. Rio de Janeiro: ANPAD, 2008.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

O USO DA TECNOLOGIA NO TRATAMENTO ESTATÍSTICO EM PESQUISAS NA ÁREA DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Patrícia Stafusa Sala Battisti (UNIOESTE/Toledo/PR)

patriciasala5@hotmail.com

Débora Andrea LiessemVigorena (UNIOESTE/Toledo/PR)

d_vigorena@yahoo.com.br

Vanessa Stafusa Sala Denuzi (UNIOESTE/Toledo/PR)

va_sala@hotmail.com

Deborah Cristina Knie (UNIOESTE/Toledo/PR)

debycknie@hotmail.com

Resumo: O objetivo deste trabalho é investigar os procedimentos de coletas de dados de natureza quantitativa para, a partir daí, apresentar possíveis ferramentas tecnológicas para esse procedimento. Nesse sentido, este estudo é importante para ampliar as opções do pesquisador no tratamento e análise de dados. Para apoiar essa investigação foi realizado um levantamento bibliográfico sobre a complementaridade do uso de instrumentos de pesquisa quantitativa e qualitativa para detalhar aqueles de natureza quantitativa e o uso da tecnologia no tratamento estatístico de dados. Esse estudo é de natureza descritivo-exploratória, uma vez que se busca conhecer as escolhas metodológicas atuais de instrumentos de tendência quantitativa em artigos de periódicos e anais de eventos da área secretariado (2011 e 2012), a fim de mapear seu uso e apontar aqueles que fazem uso de tecnologia para a pesquisa. Diante das informações levantadas, este trabalho apresenta o uso do SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) como uma alternativa de *software* estatístico para incitar as pesquisas na área. Os resultados obtidos com a análise dos artigos apontam que o uso desse tipo de *software* ou qualquer outro que ofereça um pacote mais amplo de opções de tratamento estatístico é raro. Sendo assim, foram apresentadas as vantagens em se utilizar o SPSS em estudos da área de secretariado como forma de aprofundar a análise de variáveis nos mais diversos fenômenos investigados.

Palavras-chave: Método quantitativo. Tratamento Estatístico. Pesquisa em Secretariado.

Resumen: El objetivo en este estudio es investigar los procedimientos adoptados por distintos investigadores del área de secretariado ejecutivo para hacer la colecta de datos de naturaleza cuantitativa para, enseguida, presentarse posibles herramientas tecnológicas para esta fase de la metodología. En ese sentido, este tema se hace importante para ampliar las opciones del investigador en el tratamiento y análisis de datos. De forma a apoyar ese estudio se hizo investigación bibliográfica acerca de la combinación entre la colecta de datos de naturaleza cualitativa y cuantitativa, con destaque para los cuantitativos y el uso de la tecnología para el tratamiento estadístico de datos. Este estudio es descriptivo-exploratorio a la vez que se busca conocer cuáles son los procedimientos metodológicos de tendencia cuantitativa, adoptados por

investigadores en periódicos y anales de eventos recientes del área de secretariado (2011 y 2012), con la finalidad de demostrar su uso y apuntar aquellos que hacen uso de tecnología en la investigación. Ante las informaciones obtenidas, este estudio presenta el uso del SPSS como una alternativa de *software* estadístico para incitar investigaciones en el área. Los resultados alcanzados en el análisis de los trabajos apuntan que la utilización de ese tipo de *software* o cualquier otro que ofrezca opciones más amplias de tratamiento estadístico es raro. Por esa razón, fueron presentadas las ventajas en se utilizar el SPSS en estudios del área de secretariado como forma de profundizar el análisis de las variables entre los más distintos fenómenos investigados.

Palabras-clave: Método cuantitativo. Tratamiento estadístico. Estudios en Secretariado

1. Introdução

Nos últimos anos, observa-se grande esforço dos pesquisadores na área de secretariado executivo para aprimorar seus métodos de pesquisa no intuito de colaborar para o amadurecimento conceitual da área (DURANTE, 2012). Entre os vários cuidados para a confiabilidade da pesquisa, encontram-se a devida precisão e escolha metodológica. É por meio da metodologia que o pesquisador orienta o processo da investigação, na medida em que a escolha dos instrumentos e a forma de análise irão abordar o problema de pesquisa de forma distinta (YIN, 2005). Pesquisadores de outras áreas¹¹ vêm apontando a interação entre as pesquisas quantitativas e qualitativas para aumentar o “nível de *credibilidade* e *validade* aos resultados da pesquisa, evitando-se, assim, o reducionismo por uma só opção de análise” (OLIVEIRA, 2010, p. 39).

Dando continuidade às reflexões desenvolvidas no trabalho exposto no Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo II (Enasec II), em que se discutiram apenas os instrumentos de coleta de dados de tendência qualitativa, o objetivo deste artigo é investigar os procedimentos de coletas de dados em pesquisas de abordagem **quantitativa**, como base para a complementaridade entre as abordagens citadas, para, a partir daí, apresentar possíveis ferramentas tecnológicas para essa prática.

O *corpus* selecionado para discutir essa temática compõe-se de artigos contidos em revistas brasileiras de Secretariado indexadas no *webqualis* da CAPES (2013), no período de 2011 a 2012. Foram selecionadas para análise a Revista de Gestão e Secretariado (Revista do Sinsesp/SP), Secretariado Executivo em Revista (Revista da UPF de Passo Fundo/RS), Revista Expectativa (Unioeste, de Toledo/PR). Além disso, foram selecionados os artigos de três eventos nacionais de reconhecida representatividade: XVIII CONSEC (Congresso Nacional de Secretariado – Belo Horizonte – MG, em 2012), V ENESEC (Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado - Macapá – AP, em 2012) e o II ENASEC (Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo - Passo Fundo - RS, em 2011). Entende-se que as fontes selecionadas são difusoras da visão acadêmica, fornecendo, portanto, um quadro representativo dos métodos utilizados na área. Essa pesquisa tem caráter descritivo-exploratório e pretende, primeiramente, conhecer as escolhas metodológicas dos autores a fim de mapear os instrumentos de pesquisa e apontar aqueles que fazem uso de tecnologia para a pesquisa e, por último, fornecer uma

¹¹ Cf., por exemplo, Fonseca (2002), Lincoln; Guba (2005), Creswell (2007), Ferrera de Lima; Desbiens (2009) e Oliveira (2010).

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

alternativa de *software* estatístico para dar apoio ao desenvolvimento de análises dos dados coletados.

Dessa forma, o trabalho está estruturado em sete tópicos, incluindo essa introdução. O tópico 2 traz uma discussão da aplicabilidade dos métodos quantitativo e qualitativo, visando evidenciar a possível complementaridade entre eles, para, em seguida, no tópico 3, focar os instrumentos de coleta de dados de tendência quantitativa propriamente dita. O tópico 4 insere a tecnologia como possibilidade para o tratamento de dados como uma ferramenta de pesquisa. Os procedimentos metodológicos, apresentados no tópico 5, descrevem as etapas utilizadas para conhecer e mapear as escolhas metodológicas atuais do campo de secretariado, a fim de que seja possível, no tópico 6, apresentar os resultados tanto da pesquisa mencionada quanto da seleção de um pacote estatístico para ilustrar essa ferramenta. No tópico 7 são apresentadas as considerações finais, em que se destacam os resultados, contribuições para a área e sugestões para pesquisas complementares.

2. A discussão da aplicabilidade dos métodos quantitativo e qualitativo

Em geral, os passos citados ao elaborar uma pesquisa científica vão desde a definição de um problema de pesquisa e o estabelecimento de seus objetivos, passando pelo planejamento da pesquisa, no qual já se decide quanto aos instrumentos de coleta de dados mais adequados ao tipo de pesquisa que se pretende conduzir, até sua análise, resultados e considerações finais sobre o tema levantado (BARBETTA, 2008; GIL, 2008).

Em linhas gerais, quando a abordagem pretendida é conhecer experiências particularizadas, em que seja significativo observar o indivíduo em seu contexto natural (Creswell, 2007) ou quando é relevante captar o significado que o investigado atribui às coisas (Godoy, 1995), utiliza-se um enfoque qualitativo. Nessa abordagem, os instrumentos de coleta de dados¹² mais utilizados são: documentação, entrevista, entrevista em profundidade, história de vida, observação direta ou observação participante e *focus group*.

Já quando se quer obter generalizações acerca de um fenômeno, através de amostras consideradas representativas da população estudada, escolhe-se a pesquisa de abordagem quantitativa. Nessa abordagem, por sua vez, os instrumentos de coleta de dados mais utilizados são: “questionários, testes padronizados, entrevistas e observações” (RICHARDSON et al., 2008, p. 72). Roesch (2009), que se dirige ao público da administração, também destaca os mesmos instrumentos para a pesquisa quantitativa. Pode-se observar que alguns instrumentos são os mesmos nas duas abordagens, porém, como salientam Richardson et al. (2008), é a forma de elaboração e aplicação que vai variar nas duas abordagens. Antes de esmiuçar os instrumentos de pesquisa quantitativa citados, é preciso tecer algumas considerações sobre essa separação entre abordagens qualitativas e quantitativas. Ainda que para fins didáticos essa separação entre as abordagens seja útil, na pesquisa em si, defende-se a utilização desses instrumentos de forma conjunta para enriquecer a análise. A proposta de Stablein (2001) ao examinar a metodologia em estudos organizacionais é pertinente também para os estudos secretariais, e para tanto, o autor propõe abandonar a linha divisória entre abordagem

¹² Para maior detalhamento deste tipo de pesquisa no secretariado, cf., por exemplo, MAÇANEIRO (2011), VIGORENA; BATTISTI (2011) e para explicação destes instrumentos nas pesquisas sociais, em geral, cf. CERVO; BERVIAN; SILVA (2007); MARTINS (2004); OLIVEIRA (2010); ROESCH (2009); GODOI; BANDEIRA-DE-MELLO; SILVA (2006); THIOLENT (1997); VERGARA (2005) e YIN (2005).

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

quantitativa e qualitativa. Segundo ele, essa distinção está enraizada entre representações numéricas e não-numéricas e embora o tipo da coleta de dados seja consequência das escolhas metodológicas na construção da pesquisa, promover a interlocução entre as metodologias e tipos de coletas enriquece os estudos da área administrativa. Stablein (2001) argumenta que as metodologias não são excludentes, mas complementares.

Ferreira de Lima e Desbiens (2009), ao analisar estudos sobre desenvolvimento regional, vão nesta mesma direção ao defenderem essa prática e concluem que, apesar da questão epistemológica envolvida, “os métodos qualitativos e quantitativos parecem complementares¹³” e que, embora vários pesquisadores queiram cada vez mais melhorar os métodos quantitativos, uma característica importante parece “escapar”: o humano, “o papel dos sentimentos dos parceiros, a ação das instituições, os movimentos políticos, os autores culturais, são todos elementos difíceis de quantificar, mas são perceptíveis em campo” (p. 128).

Essa ideia de complementaridade presente nestes autores pode ser entendida na medida em que o ponto forte apontado em uma abordagem é o ponto fraco da outra, e vice-versa. Ou seja, enquanto critica-se a pesquisa qualitativa por sua falta de representatividade e sua “excessiva” aproximação entre sujeito e objeto, a abordagem quantitativa ganha relevância como a abordagem que melhor pode explicar os fenômenos investigados nesses casos; por outro lado, a abordagem qualitativa pode não ser capaz de fornecer generalizações para estabelecer afirmações universalistas, mas pode ser mais aprofundada para conhecer determinada realidade (MARTINS, 2004).

Ainda que essa discussão seja recente nos estudos secretariais, Duffy, em 1987, já trouxe à tona os benefícios da interatividade entre dados de tendência quantitativa e qualitativa, sintetizados a seguir em termos de possibilidades de:

- a) reunir controle dos vieses (através do método quantitativo) com o entendimento das perspectivas dos agentes envolvidos no fenômeno (métodos qualitativos);
- b) associar a identificação de variáveis específicas (métodos quantitativos) com uma visão global do fenômeno (pelos métodos qualitativos);
- c) completar um conjunto de fatos e causas associados (métodos quantitativos) com uma visão de natureza dinâmica da realidade;
- d) enriquecer constatações obtidas sob condições controladas com dados obtidos dentro do contexto natural de sua ocorrência;
- e) reafirmar a validade e a confiabilidade das descobertas pelo uso de técnicas diferenciadas.

Apresentou-se a possibilidade de se adotar uma complementaridade entre as abordagens, também denominada de método misto¹⁴. Entende-se que o método misto fornece uma multiplicidade de olhares sobre o objeto de pesquisa, que só aumenta as perspectivas de análise. Porém, o objetivo deste estudo é enfatizar a adoção do método quantitativo, conhecendo seus instrumentos de coleta de dados e a possível utilização da tecnologia disponível para seu tratamento estatístico.

3. A Pesquisa Quantitativa e seus Instrumentos de Coleta de Dados

¹³ Esta e todas as citações em língua estrangeira foram traduzidas pelas autoras, salvo referências em contrário.

¹⁴ Para um melhor detalhamento do método misto, confira Creswell (2007).

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A abordagem quantitativa nas pesquisas científicas era predominante até o início da década de 1970. Teve origem no positivismo, que propunha que as propriedades do mundo externo ao homem deveriam ser medidas através de métodos objetivos (ROESCH, 2009).

Dessa forma, a pesquisa quantitativa, segundo Richardson et al. (2008), caracteriza-se pela utilização da quantificação, tanto na coleta de informações, quanto em seu tratamento por meio de técnicas estatísticas, simples ou complexas. Estes autores acrescentam que essa abordagem é geralmente utilizada quando se busca classificar a relação entre variáveis e a relação de causalidade entre fenômenos.

Segundo Terence e Escrivão Filho (2006, p.7), a pesquisa quantitativa “preocupa-se em medir (quantidade, frequência e intensidade) e analisar as relações causais entre as variáveis”, e acrescentam que “permite a mensuração de opiniões, reações, hábitos e atitudes em um universo, por meio de uma amostra que o represente estatisticamente”.

A pesquisa quantitativa tem como características principais (DENZIN; LINCOLN, 2005; NEVES, 1996; HAYATI; KARAMI; SLEE, 2006 *apud* TERENCE e ESCRIVÃO FILHO, 2006):

- a) a finalidade de enumerar ou medir fenômenos;
- b) a utilização da teoria para desenvolver as hipóteses e as variáveis da pesquisa;
- c) o exame destas variáveis através de métodos experimentais ou semi-experimentais;
- d) a análise dos dados através de um instrumento estatístico;
- e) a confirmação das hipóteses da pesquisa;
- f) a utilização de uma amostra que representa a população total pesquisada;
- g) a utilização de instrumentos para coleta de dados, como questionários aplicados a partir de entrevistas individuais.

As principais técnicas para a coleta de dados em pesquisas quantitativas são “questionários, testes standardizados, entrevistas e observações” (RICHARDSON et al., 2008, p. 72). Este tipo de coleta é considerado fonte de dados primários, pois são elaborados para atender o objetivo específico da pesquisa em andamento.

O questionário é apontado por vários autores como o principal método de coleta de dados quantitativos e será, portanto, o mais explorado neste estudo. Possui o objetivo de mensurar algo, portanto, sua elaboração requer planejamento quanto à operacionalização de cada variável que será medida, bem como, a ordem, o tipo das questões e a forma de abordagem dos respondentes.

Barbetta (2008) descreve os passos na elaboração do questionário, sintetizados abaixo:

- a) Separar as variáveis que serão levantadas. Por exemplo, supondo que o objetivo seja “avaliar o nível de satisfação dos funcionários com o trabalho que exercem na empresa”(p. 32), a variável seria: “nível de satisfação com o trabalho”;
- b) fazer uma revisão bibliográfica para encontrar formas confiáveis de mensurar essa variável, por exemplo, “em levantamentos de dados socioeconômicos, podemos consultar os modelos de questionários utilizados pelo IBGE, os quais já foram bastante estudados e testados”;
- c) estabelecer uma forma de mensuração das variáveis. Nas variáveis quantitativas utilizar medidas bem estabelecidas (meses, horas, etc.). Nas variáveis qualitativas deve haver uma lista completa de alternativas, incluindo opções como “outros”, “não sei responder”. No exemplo citado por Barbetta (2008), pode-se medir a satisfação por uma escala de 1 a 5, sendo “1- completamente insatisfeito” até “5- completamente satisfeito”;

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

- d) podem-se elaborar uma ou mais perguntas para cada variável. O nível de satisfação, por exemplo, pode ser quanto à qualidade no trabalho, quanto ao salário, quanto à segurança, quanto à autonomia, ao reconhecimento, etc;
- e) verificar a clareza da pergunta e se ela não deixa margem para mais de uma interpretação;
- f) verificar se a pergunta não induz a uma resposta que queremos obter. Por exemplo: cada vez mais pessoas atentas com os cuidados à saúde estão preferindo nossos produtos de beleza a qualquer outra marca. Você usa nossos produtos de beleza? () sim () não.
- g) verificar se a resposta da pergunta não é óbvia, utilizando apenas respostas dicotômicas (por exemplo, respostas “sim” ou “não”), quando uma escala seria mais adequada para perceber algumas diferenças.

Também nessa elaboração, deve-se pensar qual a maneira mais conveniente de aplicação do questionário para obter melhores resultados na pesquisa. O questionário é recomendado quando não se deseja a intervenção do pesquisador, por exemplo, em um questionário que tenha questões mais íntimas ou reveladoras, respeitando a privacidade e o anonimato do respondente. No entanto, se houver a necessidade de clarificar as perguntas ou incentivar a participação dos respondentes, recomenda-se o questionário em forma de entrevista, na qual o pesquisador vai assinalando as respostas e exemplificando o que for necessário.

Outro procedimento fundamental é fazer o que Barbetta (2008) chama de pré-testagem do questionário. Ou seja, escolher alguns indivíduos com perfil da população que se queira investigar e testar o questionário com eles. Deve-se evitar ambiguidade, respostas imprevisíveis, invariabilidade das respostas, e não ocupar tempo demais do entrevistado, o que pode afetar a participação.

Outro cuidado fundamental é com a amostragem, definida como “o processo de seleção da amostra” e a amostra, que “parte dos elementos de uma população”. A população na estatística é o “conjunto de elementos para os quais desejamos que as conclusões da pesquisa sejam válidas” (BARBETTA, 2008, p. 41). Ou seja, por economia de recursos ou tempo, quando se tem uma população para conhecer, utiliza-se apenas uma amostra (uma parte) para efetuar a pesquisa¹⁵. Segundo Babbie (1999), para garantir a precisão da amostragem probabilística é fundamental que a amostra seja muito bem escolhida, ou seja, que a amostra seja realmente representativa daquela população. Em outras palavras, a amostra deve refletir também a variação (heterogeneidade) existente na população como um todo. Assim, o princípio básico da amostragem probabilística é que todos os membros da população devem ter a mesma oportunidade de serem selecionados pela amostra, conhecidas como amostras MIPSE (método de igual probabilidade de seleção). No entanto, se esta amostra não é representativa da população, pode-se concluir erroneamente determinada característica, sendo válida apenas para uma pequena parte e não inferida para toda a população. Por essa razão, é necessário um plano de amostragem.

¹⁵Babbie (1999) defende que os procedimentos de amostragem, se bem conduzidos, são até mais confiáveis que utilizar toda a população pesquisada. Nesse sentido, a pesquisa se torna bem mais demorada quando se utiliza toda a população, o que dificulta controlar os acontecimentos que ocorrem durante esse período. E, por último, esse autor ressalta que grande quantidade de entrevistas necessita de mais supervisão, treinamento, relatórios, e pode ocasionar mais erros do que em uma amostra, mais fácil de controlar.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Sobre os principais tipos de desenhos de amostragem probabilística, destacam-se as definições atribuídas por Babbie (1999):

- 1) a amostragem aleatória simples consiste em numerar os elementos da moldura, atribuindo um número para cada elemento da lista, em sequência, sem saltar nenhum e usar uma tabela de números aleatórios para selecioná-los;
- 2) a amostragem sistemática é preferida quando se tem a lista, pois consiste em através de um número inicial aleatório, selecionar um intervalo de amostragem através da razão amostral. Supondo uma lista de 10 mil elementos, na qual se deseja uma amostra de 1000, sorteia-se o número 8; hipoteticamente, serão selecionados em um intervalo de amostragem de 10 números, em uma razão amostral de 1/10, assim o 8, 18, 28, 38, 48, 58, e assim por diante, seriam selecionados.
- 3) a amostragem estratificada é um método para garantir um maior grau de representatividade, reduzindo o erro amostral. Na prática, ao invés de selecionar a amostra geral de determinada população, divide-se a população em estratos homogêneos. Babbie (1999) exemplifica que ao pesquisar os alunos de determinada universidade, pesquisa-os por intermédio da divisão em turmas, por gênero, por nota, etc. e em cada subconjunto ou estrato seleciona-se o número adequado de pesquisados.
- 4) a amostragem por conglomerados (*clusters*) em múltiplas etapas é utilizada quando não é possível ou não é muito prático compilar uma lista extensiva dos elementos da população que se quer pesquisar. Assim, inicia-se por elementos da população já agrupados. No intuito de pesquisar as igrejas dos EUA, por exemplo, inicia-se pelas igrejas específicas e depois amostra-se cada uma das listas fornecidas para formar o total do que se deseja pesquisar.

Embora a amostragem probabilística seja mais confiável, quando essa amostragem é muito cara ou quando a representatividade exata não é o mais importante, utiliza-se a amostragem não-probabilística. Essa amostragem não pressupõe que cada elemento tenha a mesma condição de ser escolhido para compor a amostra. Seguem os principais métodos da amostragem não-probabilística:

- 1) amostragem intencional ou por julgamento: esta é uma situação característica do pré-teste, no qual a amostragem é elaborada intencionalmente já com conhecimento prévio da população no qual se visa testar o questionário. Também pode ser utilizada para oferecer um corte de determinada população já testada anteriormente.
- 2) amostragem por cotas: nessa amostragem descrevem-se as características da população que se deseja pesquisar e em uma determinada célula colhem-se dados daquelas características do público-alvo e os elementos dessa célula recebem um peso à sua porção na população, para representarem a população total.
- 3) a confiança em sujeitos disponíveis consiste em entrevistar pessoas que estão passando no local de interesse para a pesquisa. Embora seja mais fácil e menos dispendioso, esse tipo de abordagem raramente consegue produzir informações com valor genérico.

Quanto às entrevistas, em geral, são associadas às pesquisas de abordagem qualitativa. Porém, as entrevistas estruturadas ou fechadas podem ser classificadas como abordagem quantitativa quando “existem perguntas e respostas pré-formuladas” (RICHARDSON et al., 2008, p. 208). Neste caso, a diferença entre o questionário e a entrevista estruturada está mais relacionada à possibilidade de intervenção do pesquisador, do que diferença na elaboração das questões. Dessa forma, todas as recomendações anteriores para o questionário são válidas também para a entrevista estruturada.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Um último cuidado é recomendado por Roesch (2009) ao alertar o entrevistador a não influenciar nas respostas sob pena de introduzir viés ou distorções no resultado. No entanto, há algumas vantagens em relação ao questionário: a) o entrevistador pode esclarecer o objetivo da pesquisa com mais ênfase do que uma carta ou *email*, por exemplo; b) pessoas com escolaridade baixa, ou com dificuldades de leitura, também conseguem participar c) o entrevistador pode esclarecer a dúvida *in loco* e d) o entrevistador pode manter o controle sobre a sequência das questões.

Os testes estandardizados também são úteis como instrumentos de coleta de dados de natureza quantitativa, pois já foram testados em relação à confiabilidade das escalas utilizadas. Segundo Roesch (2009), os testes têm o objetivo de medir como ou o quê um determinado indivíduo pensa. São bastante utilizados em testes seletivos em organizações. Como exemplo, os testes de personalidade, em que não há respostas certas ou erradas, e é possível medir características humanas, sem grande possibilidade de influência do entrevistador. Outro teste que pode ser citado é o desenvolvido por Gifford Pinchot para avaliar o perfil intraempreendedor na empresa.

Finalmente, apresenta-se um último instrumento de natureza quantitativa, a observação sistematizada, assim denominada para se diferenciar da observação participante. Esse tipo de instrumento é utilizado quando se pretende uma “descrição precisa dos fenômenos ou teste de hipótese” (GIL, 2008, p.104). Esse plano de observação será feito *in loco*, porém será necessária a elaboração prévia de uma planilha. Deve-se estudar de antemão o que será importante pesquisar. Gil (2008) alerta que o objetivo da pesquisa deve estar bem definido antes de planejar a observação. Em geral, busca-se observar ações ou atividades do cotidiano da empresa, por exemplo, produções verbais que são feitas durante o trabalho e como os atores se relacionam em determinadas situações. Alves-Mazzotti e Gewandsznajder (1998) sugerem utilizar essa técnica em forma de *checklist*. Supondo que se deseje entender como o líder X do setor A influencia no desempenho da equipe, o pesquisador deveria desenvolver o *checklist* por meio de um cuidadoso planejamento e no momento da observação, apenas assinalar o comportamento observado, conforme algumas sentenças ilustradas abaixo.

Quadro 1 – Exemplo de *Checklist* para observação sistemática

O comportamento do líder X em reuniões:	SIM	NÃO
Explica os objetivos da reunião.		
Expõe as metas de maneira clara.		
Motiva os colaboradores a participar.		
Usa material de apoio de forma eficaz.		

Fonte: as autoras com base em Alves-Mazzotti e Gewandsznajder (1998)

Pinheiro et. al. (2006), ao tratar de pesquisa mercadológica, exemplificam esse método ao fazer os registros colocando o pesquisador em pontos estratégicos para anotar determinadas situações pré-estabelecidas. Segundo os autores, o elemento mais marcante dessa técnica é a possibilidade de entender como o sujeito se comporta em determinada situação.

O formulário é destacado como um instrumento auxiliar para técnicas de observação ou levantamento que consiste em um inventário ou lista, cujo preenchimento é feito pelo próprio pesquisador ou por alguém por ele treinado. Uma vantagem desse tipo de instrumento em relação ao questionário é que pode ser aplicado a grupos heterogêneos, inclusive analfabetos, pelo fato de ter a assistência direta do pesquisador. Além disso, é possível comportar perguntas

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

mais complexas (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007). Vergara (2004) considera o formulário um meio-termo entre a entrevista e o questionário, uma vez que é apresentado por escrito como o questionário, mas é o pesquisador que marca a resposta correspondente ao que o pesquisado respondeu oralmente. Pode envolver uma grande quantidade de informantes, oferecendo representatividade à população estudada.

Além dos instrumentos de coletas de dados primários citados, é importante comentar sobre a coleta em dados já levantados para outro fim, os chamados dados secundários. Entre eles, podem-se destacar dados oriundos de publicações oficiais, tais como: IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, IPEA (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada), IPARDES (Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social) ou outros equivalentes em outros estados, PNAD (Pesquisa Nacional de Amostras por domicílios), INEP (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira). Estes institutos e órgãos de pesquisa podem colaborar sobremaneira para enriquecer a pesquisa e trazer dados relevantes de comparação, além disso, como ressalta Barbeta (2008), podem-se reduzir drasticamente o tempo e os custos com a pesquisa.

Além deles, também podem ser utilizados, como sugere Roesch (2009), indicadores de desempenho organizacional, indicadores de entidades representativas dos setores produtivos, controles gerenciais, taxas de rotatividade, taxas de absenteísmo, controle de estoques, índice de produtos desenvolvidos e/ou com defeito, índice de rejeição de produtos pelos clientes, entre outros. Ou como exemplifica Barbeta (2008), pode-se pesquisar o tempo de serviço e nível de instrução dos funcionários no setor de recursos humanos.

4. O Uso da Tecnologia no Tratamento de Dados Quantitativos

Uma vez recolhidos os dados com rigor metodológico, isto é, por meio das técnicas apresentadas, passa-se à codificação e à tabulação dos mesmos (gráficos, mapas, quadros estatísticos). Somente, então, serão analisados e interpretados em função das perguntas formuladas no início ou das hipóteses levantadas.

Esse processo de tratamento de dados pode ser apoiado por meio de *softwares* estatísticos que permitem realizar comparações entre as variáveis analisadas ou mesmo buscar relações de causa e consequência entre elas. O uso correto da tecnologia facilita tanto na coleta dos dados quanto no tratamento e análise dos resultados, possibilitando maior aplicabilidade e margem de segurança.

Os recursos tecnológicos que podem ser complementares para o uso da pesquisa quantitativa são bastante diversos, desde uma simples planilha eletrônica ao uso de *softwares* específicos para diferentes tipos de análise.

O uso da tecnologia se propaga em cada etapa da pesquisa quantitativa. Na coleta de dados, por exemplo, as técnicas tradicionais (questionários, entrevistas, observação, etc.) continuam a ser adotadas. No entanto, “novos recursos da informática e da comunicação nos colocam diante da necessidade de explorar adequadamente suas potencialidades, propiciando inovações nos procedimentos de investigação social” (STEREN DOS SANTOS, 2009, p.121).

As tradicionais pesquisas bibliográfica e documental têm seu caráter modificado com a expansão dos *sites* de busca e de portais que apresentam os dados já compilados. Creswell (2007) aponta os benefícios do acesso à informação nos diferentes bancos de dados computadorizados, sejam eles *on-line* ou dispostos em CD-ROM, em que a consulta aos catálogos, periódicos e aos trabalhos de conferência podem ser acessados com maior rapidez e facilitando o acesso e o cruzamento de informações existentes.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A construção dos instrumentos de pesquisa para a coleta de dados e suas formas de aplicabilidade também podem ser adaptados com ferramentas existentes como *Google Docs*, *SurveyMonkey* e as demais enquetes eletrônicas que podem ser enviadas via correio eletrônico ou até mesmo disponibilizadas em redes sociais para facilitar o acesso e o retorno dos respondentes. Para Steren dos Santos (2009, p. 138), “as enquetes eletrônicas autorrespondidas por indivíduos ou agentes coletivos, que possuem endereço eletrônico ou *sites*, podem ser uma forma muito produtiva de coletar dados, com baixo investimento em termos de tempo e recursos financeiros”.

Já na etapa do processamento e análise dos dados, por se tratar de pesquisa quantitativa, é natural que o foco da tecnologia se direcione para os conceitos estatísticos. Segundo Bruni (2012, p.1), a estatística é a “ciência que tem por objetivo a coleção, a análise e a interpretação de dados qualitativos ou numéricos a respeito de fenômenos coletivos ou de massa.” E nessa junção de estatística e tecnologia, surge uma gama de *softwares* que contribui para o sucesso da pesquisa, como por exemplo, os *softwares Assistat, Epidata, Igest, Stata, Maple, SPSS, SAS*, entre outros. A utilização dessas ferramentas contribui para o delineamento da pesquisa e facilita o cruzamento entre as diversas variáveis e permite a checagem de consistência das informações agregadas.

5. Procedimentos Metodológicos

Este estudo é de natureza descritivo-exploratória, uma vez que o objetivo foi investigar os procedimentos de coletas de dados em pesquisas de abordagem quantitativa, para, a partir daí, apresentar possíveis ferramentas tecnológicas para essa prática.

Nesse sentido, utilizou-se referencial bibliográfico sobre a adoção das abordagens qualitativas e quantitativas, evidenciando diferenças e complementaridades entre elas. Na sequência, foram detalhadas algumas técnicas de coleta de dados de natureza quantitativa e o uso de tecnologias no tratamento dos dados.

Após o levantamento bibliográfico, buscou-se complementar essa investigação por meio de observação sistemática de artigos atuais da área de secretariado executivo, publicados entre os anos de 2011 e 2012, em três periódicos da área ranqueadas na webqualis da Capes (2013): *Revista de Gestão e Secretariado (Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado de São Paulo)*; *Secretariado em Revista (UPF/RS)* e *Revista Expectativa (Unioeste/Toledo/PR)*. Como o secretariado, enquanto área, não existe na Capes, a seleção dos periódicos foi realizada com base na busca da palavra-chave “secretariado” no sistema webqualis e pelo número do ISSN (*International Standard Serial Number*). Revistas em que o secretariado aparece esporadicamente foram desprezadas para que os artigos de outras áreas não comprometessem o resultado da investigação.

Além disso, foram incluídos trabalhos publicados em anais de três eventos importantes da área: XVIII CONSEC (Congresso Nacional de Secretariado – Belo Horizonte – MG, em 2012), V ENASEC (Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado - Macapá – AP, em 2012) e o II ENASEC (Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo - Passo Fundo - RS, em 2011).

De acordo com Cervo, Bervian e Silva (2007), a pesquisa exploratória busca maior aproximação entre os fenômenos e, com isso, permite uma nova percepção sobre os elementos investigados. De forma complementar, a pesquisa descritiva permite elencar características e propriedades dos fenômenos da realidade investigada.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Este estudo adota uma perspectiva temporal de caráter transversal, pois foi selecionado um período específico para análise dos trabalhos, 2011 a 2012. A seleção desse período justifica-se pelo interesse em contemplar, nesta pesquisa, os trabalhos mais recentes na área de secretariado executivo.

A observação sistemática ocorreu entre os meses de março e maio de 2013, totalizando para análise 130 trabalhos, dos quais 68 foram publicados em periódicos e 62 em anais de eventos. Os artigos analisados foram enquadrados entre as abordagens qualitativa, quantitativa e mista, considerando-se o tema, objetivo geral e procedimentos metodológicos.

Os resultados obtidos nessa observação servirão de subsídio para apontar o uso que se faz dos instrumentos de coleta de dados de tendência quantitativa e a utilização de tecnologia específica para o tratamento estatístico.

6. Discussão e Resultados

Para ilustrar a distribuição dos artigos analisados, em relação à natureza dos instrumentos de coleta de dados adotados pelos autores, foi elaborada a tabela 1 que apresenta essas informações em relação aos periódicos e aos trabalhos em eventos, na qual os instrumentos observados na análise dos artigos foram classificados em três tipos: mistos, qualitativos ou quantitativos.

Tabela 1 – Natureza dos instrumentos de coleta de dados observados nos periódicos e eventos

Identificação	Mistos		Qualitativos		Quantitativos		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Artigos em Periódicos	18	26	38	56	12	18	68	100
Artigos em Anais de Eventos	17	27	37	60	08	13	62	100
TOTAL	35	27	75	58	20	15	130	100

Fonte: as autoras (2013)

De acordo com a tabela 1, pode-se verificar que na maioria dos artigos investigados, tanto em periódicos quanto em eventos da área de secretariado executivo, predominou o uso de instrumentos de coleta de dados de natureza qualitativa (58%). Em seguida, são citados os mistos (27%) e quantitativos, representando apenas 15%, respectivamente.

Ainda durante esse levantamento, buscou-se investigar as temáticas presentes nos trabalhos, a fim de refletir sobre os possíveis instrumentos a serem utilizados dependendo da natureza da pesquisa. Foram agrupados, seguindo os eventos da área, em quatro grandes temas: 1) perfil, competências e atuação profissionais 2) Gestão, assessoria, empreendedorismo e consultoria; 3) Ensino e Pesquisa e 4) Língua Materna e estrangeira.

Dentre todos os trabalhos que mencionaram fazer uso de tecnologia para tratamento dos dados, a maioria utilizou os aplicativos *Excel* e *Google docs*. Apenas um deles menciona ter utilizado um software estatístico. O *software* em questão foi o SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

A menção do uso do SPSS em apenas um dos artigos é indício de que esta ferramenta é bastante desconhecida entre os pesquisadores da área. Nesse sentido, este trabalho apresentará como resultado as vantagens do uso do SPSS para melhor sistematização e ampliação de possibilidades de análise dos dados, considerando a abrangência dos temas identificados. O SPSS é um dos pacotes estatísticos mais empregados para a análise de dados em ciências sociais e áreas correlatas, além de ser considerado um dos mais completos que existem atualmente para análise estatística de dados e com uma interface bastante “amigável” (STEREN DOS SANTOS, 2009; BRUNI, 2012).

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

O método quantitativo, tanto no momento da coleta dos dados quanto no tratamento desses, se caracteriza pelo uso da quantificação através de técnicas estatísticas, sejam elas simples ou complexas. (DIEHL, 2004; RICHARDSON et. al., 2008). Assim, a estatística se destaca como uma ferramenta primordial nesse tipo de pesquisa; no entanto, para Dancey e Reidy (2006), é importante que o uso da estatística não fique somente voltado às fórmulas matemáticas, mas sim, que seja aplicada a partir de seu conhecimento conceitual e dentro de um contexto.

O SPSS pode ser utilizado para executar análises estatísticas, para manipular dados e gerar diversas tabelas e gráficos que resumam os dados. As análises que podem ser executadas vão desde simples estatísticas descritivas como média, desvio padrão e tabelas de frequência, até métodos avançados de inferência estatística como análise de variância, modelos de regressão, análise multivariada e outros. Dispõe ainda de ferramentas para recodificação e criação de novas variáveis, assim como a combinação de diferentes bancos de dados (SOBRAL, 2013).

Obviamente, o uso da tecnologia implica aprender a trabalhar com ela, ou seja, os aplicativos disponíveis no mercado precisam ser incorporados à prática do pesquisador. Contudo, para Mendes (2005), “o tempo gasto em formação será sempre muito menor do que seria necessário para analisar os mesmos dados sem o auxílio da aplicação informática”. Assim, o SPSS, no caso, auxilia no tratamento dos dados com maior velocidade e menor esforço.

Existem muitas funções que podem ser utilizadas; no entanto, o primeiro passo é investir tempo no planejamento da pesquisa. Visto que o objeto de trabalho da estatística é formado pelo conjunto dos dados que será analisado (Bruni, 2012), o planejamento deve se moldar pelas decisões que poderão ser tomadas a partir dos dados que serão disponibilizados. Esses dados referem-se a fatores que podem ser medidos, conhecidos como variáveis. “Uma variável é simplesmente algo que pode variar, isto é, pode assumir valores ou categorias diferentes”, elas podem ser quantitativas, categóricas ou por tipo, como por exemplo, dados de perfil (gênero, idade, escolaridade); participantes de um evento, preferência de produtos, entre outros (DANCEY e REIDY, 2006, p. 25).

Antes de lançar os dados no pacote estatístico SPSS, é preciso que haja um planejamento da pesquisa. Esse planejamento deve identificar as variáveis que serão quantificadas para a elaboração do instrumento de pesquisa e os níveis ou pontos de escalas que serão utilizados para obter informações mais precisas dos respondentes, como por exemplo, optar pelo uso de escalas ordinais, nominais, de razão ou intervalares.

Após essa etapa, a tabulação dos dados pode ser feita diretamente no *software* ou pode ser importado de outros aplicativos, como o *Microsoft Excel* e *Access*. Na figura 1, pode-se observar a interface do *software* para a entrada de dados. Aparentemente o SPSS se assemelha com a planilha eletrônica do *Microsoft Excel*, mas na prática o funcionamento se distingue. O SPSS apresenta em guias separadas a visualização dos dados e a visualização das variáveis (BRUNI, 2012).

Figura 1 - Janela Editor de Dados (*Data Editor*)

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

Fonte: Margotto (2012)

Cabe ressaltar que as principais vantagens do SPSS, são assim elencadas por Sobral (2013):

- está disponível em diferentes plataformas: *Windows, Macintosh e Unix*;
- lê arquivos de dados de uma variedade de formatos: *Excel, access, dBase, lotus, ascII, SAS* e vários outros;
- fornece uma interface que torna a análise estatística mais intuitiva para todos os níveis de usuários. Os menus permitem executar análises complexas sem digitar uma única linha da sintaxe de comando;
- o editor de dados (data editor) do SPSS oferece uma janela eficiente para a entrada e o manuseio de dados. Com o visualizador de resultados (*output viewer*) é possível manusear a saída com maior flexibilidade. As tabelas e os gráficos poder ser criados e editados.

Para Mendes (2005, p.1), o SPSS tem muitas potencialidades “tornando a estatística muito mais apetecível, estimulando mesmo os mais resistentes para este universo”, podendo resumir dados matemáticos através de procedimentos adequados, detectando tendências e padrões. Dessa maneira, faz uma combinação da análise dos dados com os recursos tecnológicos, oportunizando que o pesquisador não fique “horas intermináveis a registrar dados e a fazer cálculos, e dos erros que geralmente se cometem durante estas operações”, possibilitando a aplicação de técnicas estatísticas mais complexas e adequadas.

Diante de todas as vantagens elencadas sobre o SPSS, sugere-se que autores da área de secretariado executivo possam utilizá-lo em futuras pesquisas. Quanto aos temas elencados no início deste tópico, aqueles que mais pareceram propensos ao uso desse software são: “Perfil, competências e atuação profissionais” e “Ensino e Pesquisa”.

Em geral, exceto em estudos de casos, esses temas de estudo caracterizam-se por quantificar e generalizar dados, o que implica em fazer mais uso dos instrumentos quantitativos. Geralmente o que se encontra nesses trabalhos são análises de variáveis isoladas. Sendo assim, o SPSS permite realizar uma gama de possibilidades de correlação entre as variáveis como, por exemplo, gênero, faixa etária e preferência por determinado produto. Outra possibilidade que o SPSS oferece é avaliar a relação de causa e efeito entre os fenômenos como, por exemplo, avaliar o quanto o estágio extracurricular contribui na formação do profissional.

7. Considerações Finais

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

O objetivo deste estudo foi investigar os procedimentos de coletas de dados em pesquisas de abordagem quantitativa como base para a complementaridade entre as abordagens citadas, para, a partir daí, apresentar possíveis ferramentas tecnológicas para essa prática.

Nessa perspectiva, partiu-se da investigação de bibliografia que defende a utilização das duas abordagens como uma multiplicidade de olhares sobre o objeto de pesquisa, proporcionando um enriquecimento de perspectivas e não como abordagens excludentes.

Após essa discussão, foi realizado um recorte sobre a utilização dos instrumentos de coleta de dados de natureza quantitativa. Destacou-se o uso da estatística nesse tipo de abordagem e, portanto, foi necessário especificar conceitos-chave para melhor compreender o processo de investigação.

A partir daí, pesquisaram-se trabalhos atuais (2001-2012) na área de secretariado executivo, no intuito de verificar se esses estudos faziam uso de instrumentos de natureza quantitativa descritos no referencial teórico e, ao mesmo tempo, investigar se os autores usavam alguma ferramenta tecnológica para o tratamento estatístico.

Os resultados apontam que se faz pouquíssimo uso da abordagem quantitativa (15%) e o uso de tecnologia no tratamento estatístico é pouco expressivo. Diante disso, a contribuição desta pesquisa foi fornecer um caminho para se iniciar trabalhos nessa abordagem, apresentando uma ferramenta estatística que alie pesquisas quantitativas à tecnologia existente.

É importante ressaltar que o espaço deste artigo não permite conhecer todas as possibilidades do SPSS, mas simplesmente incitar pesquisadores em secretariado a procurar espaços dentro das instituições para um estudo sistematizado dessa ferramenta. A aproximação de pesquisadores em relação ao SPSS pode acontecer por meio da oferta de cursos de extensão na universidade ou inserido em disciplinas como: estatística, pesquisa aplicada ao secretariado, metodologia da pesquisa e estágio supervisionado. Além disso, essa ferramenta poderia ser foco de investigação em grupos de estudo da área.

Em relação a estudos futuros, sugere-se compreender a aplicabilidade do SPSS mais direcionada à investigação de fenômenos tratados nos trabalhos de conclusão de curso do Secretariado, elencando temáticas propícias para esse tratamento de dados, como por exemplo, na área de *marketing*, em que muitas vezes são feitas pesquisas de levantamento de campo que objetivam compreender o perfil do consumidor.

Referências

ALVES-MAZZOTI, A.; GEWANDSZNAJDER, F. **O método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1999.

BABBIE, Earl. **Métodos de pesquisas de Survey**. Tradução de Guilherme Cezarino. Belo Horizonte, Editora UFMG, 1999.

BARBETTA, P. A. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 7. ed. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2008.

BRUNI, Adriano Leal. **SPSS: guia prático para pesquisadores**. São Paulo: Atlas, 2012.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR – CAPES. **Webqualis**. Disponível em: < <http://qualis.capes.gov.br/webqualis/principal.seam>>. Acesso em 8 jun. 2013.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. da. **Metodologia Científica**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

- CONGRESSO NACIONAL DE SECRETARIADO, XVIII, 2012, Belo Horizonte/MG. **Anais...** Belo Horizonte/MG. Disponível em: www.fenassec.com.br. Acesso em: 2 jun.2013.
- CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativos, quantitativos e misto.** Tradução de Luciana de O. da Rocha. 2. ed. Porto Alegre, RS: Artmed, 2007.
- DANCEY, C.P. ; REIDY, J. **Estatística sem matemática para psicologia.** Tradução de Lorí Viali. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.
- DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (Ed.). **Handbook of qualitative research.** 2. ed. Thousand Oaks: Sage, 2000.
- DIEHL, Astor Antonio. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas.** São Paulo: Prentice Hall, 2004.
- DUFFY, M. E. **Methodological triangulation: a vehicle for merging quantitative and qualitative research methods.** In: Journal of Nursing Scholarship, vol. 19, 3, p. 130-133, 1987.
- DURANTE, D. G. A evolução da profissão secretarial por meio da pesquisa. IN: _____ (org). **Pesquisa em secretariado: cenários, perspectivas e desafios.** Passo Fundo: UPF, 2012.
- ENCONTRO ACADÊMICO NACIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 2, 2011. **Anais...** Passo Fundo/RS, 2, 2011. CD-Rom.
- ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE SECRETARIADO, V, Macapá/AP, 2012. **Anais...** Macapá/AP, 2012. CD-Rom.
- FERRERA DE LIMA, J.; DESBIENS, Y. **L'approche quantitative et qualitative dans les études du développement regional.** Informe GEPEC, vol. 13, n.1, jan./jun. 2009.
- FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica.** Fortaleza: UEC, 2002.
- GESEC. Revista de Gestão e Secretariado. São Paulo, v. 2, n. 1, jan./jun. 2011. Disponível em: <http://revistagesec.org.br/ojs-2.3.8/index.php/secretariado/issue/view/3#.UebDjEHU8Yk>
Acesso em: 18 abr. 2013.
- GESEC. Revista de Gestão e Secretariado. São Paulo, v. 2, n. 2, jul./dez. 2011. Disponível em: <http://revistagesec.org.br/ojs-2.3.8/index.php/secretariado/issue/view/4#.UebDpkHU8Yk>
Acesso em: 23 abr. 2013.
- GESEC. Revista de Gestão e Secretariado. São Paulo, v. 3, n. 1, jan./jun. 2012. Disponível em: <http://revistagesec.org.br/ojs-2.3.8/index.php/secretariado/issue/view/5#.UebDw0HU8Yk>
Acesso em: 25 abr. 2013.
- GESEC. Revista de Gestão e Secretariado. São Paulo, v. 3, n. 2, jul./dez. 2012. Disponível em: <http://revistagesec.org.br/ojs-2.3.8/index.php/secretariado/issue/view/6#.UebD2EHU8Yk>
Acesso em: 01 mar. 2013.
- GIL, Antonio C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELLO, R.; SILVA, A. B. da (Org.). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos.** São Paulo: Saraiva, 2006.
- _____. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. In: **RAE - Revista de Administração de Empresas.** São Paulo, FGV, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr. 1995.
- GUBA, E. G.; LINCOLN, Y. S. Competing paradigms in qualitative research. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (Ed.). **Handbook of qualitative research.** 3. ed. Thousand Oaks: Sage, 2005.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

MAÇANEIRO, M. B.; Diversidade metodológica em estudos organizacionais: análise dos trabalhos de conclusão do curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Centro-Oeste – Unicentro. In: **Secretariado Executivo em Revista**. Passo Fundo, p. 112-129, n. 7, 2011. Disponível em: <http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/2334/1488> Acesso em: 20 mar. 2013.

MARGOTTO, Paulo R. **Estatística Computacional**: uso do Spss (Statistical Package For The Social Sciences): o essencial. Escola Superior de Ciências da Saúde (ESCS)/SES/DF, Brasília, 2012.

MARTINS, Heloísa Helena T. de Souza. Metodologia qualitativa de pesquisa. In: **Educação e Pesquisa**. São Paulo: USP, v. 30, n. 2, p. 289-300, maio/ago. 2004.

MENDES, Suzana. **SPSS**: o outro lado da Estatística. Esc. Sup. de Tecnologia do Mar. Jan, 2005. Disponível em: <http://www.estm.ipleiria.pt/files/f1166.1.pdf>. Acesso em 02 jul. 2013.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer pesquisa qualitativa**. 3. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

PINHEIRO, R. M. et al. **Comportamento do consumidor e pesquisa de mercado**. 3. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

REVISTA EXPECTATIVA. Vol. 10 Num. 10. Cascavel: EDUNIOESTE, 2001.

REVISTA EXPECTATIVA. Vol. 11 Num. 11. Cascavel: EDUNIOESTE, 2001.

RICHARDSON, R. J. et. al. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

ROESCH, Sylvia M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SECRETARIADO EXECUTIVO EM REVISTA. Universidade de Passo Fundo. Passo Fundo: vol.7 ano 2011. Disponível em: <http://www.upf.br/seer/index.php/ser/issue/view/308> Acesso em 04 abr. 2013.

SECRETARIADO EXECUTIVO EM REVISTA. Universidade de Passo Fundo. Passo Fundo: vol.8 ano 2012. Disponível em: <http://www.upf.br/seer/index.php/ser/issue/view/312> Acesso em 10 abr. 2013.

STABLEIN, Ralph. Dados em estudos organizacionais. In: CLEGG, S.; HARDY, C. NORD, W. R. (org.). **Handbook de estudos organizacionais**: reflexões e novas direções. Vol 2. São Paulo: Atlas, 2001

SOBRAL, Ana Paula B. Aula Prática SPSS. Instituto de Ciência e Tecnologia – UFF, 2013. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/73469532/Aula-Pratica1>>. Acesso 02 jul. 2013.

STEREN DO SANTOS, Tania. **Do artesanato intelectual ao contexto virtual**: ferramentas metodológicas para a pesquisa social. In: Sociologias, Porto Alegre, ano 11, nº 21, jan./jun. 2009, p. 120-156.

TERENCE, A. C. F; ESCRIVÃO FILHO, E. Abordagem quantitativa, qualitativa e a utilização da pesquisa-ação nos estudos organizacionais. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 26, 2006, Fortaleza, CE, Brasil, 9 a 11 de outubro de 2006. **Anais eletrônicos**. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2006_TR540368_8017.pdf>. Acesso em: 09 de jul. 2013.

THIOLLENT, M. **Pesquisa-ação em organizações**. São Paulo: Atlas, 1997.

VERGARA, Sylvia C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

_____. **Métodos de pesquisa em administração.** São Paulo: Atlas, 2005.

VIGORENA, D. A. L.; BATTISTI, P. S. S. Procedimentos de coleta de dados em trabalhos de conclusão do curso de Secretariado Executivo da Unioeste/PR. In: **Secretariado Executivo em Revista.** Passo Fundo, p. 95-111, n. 7, 2011. Disponível em: <http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/2329/1483> Acesso em: 20 mar. 2013.

YIN, Robert k. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre, RS: Bookman, 2005.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

PERFIL DOS ESTUDANTES DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIOESTE DE TOLEDO (PR): BUROCRATA, EXECUTIVO OU EMPREENDEDOR¹⁶

Jessica Ramos Dambrós (UNIOESTE – Toledo-PR)
jeh.dambros@gmail.com¹⁷

Márcio Alberto Goebel (UNIOESTE – Toledo-PR)
ma.goebel@hotmail.com¹⁸

RESUMO: Esta pesquisa teve como finalidade analisar as preferências dos alunos do curso de Secretariado Executivo da Unioeste-Pr, associadas às opções de perfis profissionais, burocrata, executivo e empreendedor, de acordo com o referencial teórico de Bertero (2006). A pesquisa foi realizada no mês de Agosto de 2012 com 47 alunos do terceiro e quarto ano, por acreditar que estes já apresentam um perfil mais formado devido à maior maturidade em relação ao primeiro e segundo ano. Com base na análise, foi possível perceber que de uma forma geral, não houve muita divergência entre respostas do 3º e 4º ano, sendo que as preferências e habilidades estão voltadas ao perfil executivo, já o perfil burocrata e o perfil empreendedor disputaram o 2º lugar em algumas questões. Porém os resultados apontam que o próprio curso está voltado a construção mais do perfil executivo.

PALAVRAS-CHAVE: Perfil, Secretariado Executivo Estudantes.

PROFILE OF STUDENTS OF THE EXECUTIVE SECRETARY COURSE OF TOLEDO UNIOESTE (PR): BUREAUCRAT, EXECUTIVE OR ENTREPRENEUR

ABSTRACT: This research had as purpose to analyze the preferences of students of the Executive Secretariat Course of Unioeste-Pr, associated with the options of professional profiles, bureaucrat, executive and entrepreneur, according to the theoretical framework of Bertero (2006). The research was carried in August 2012 with 47 students of the third and fourth year, believing they already have a profile more formed due to greater maturity in relation to the first and second year. Based on the analysis, it was possible observed that in general, there was not a lot of divergence between responses of the 3rd and 4th year, and the preferences and skills are directed to the executive profile, the profile bureaucrat and entrepreneurial disputed

¹⁶ Este artigo é resultado do trabalho de conclusão do Curso de Especialização *Lato sensu* em Assessoria Executiva da Unioeste de Toledo (Pr), turma 2010-2012.

¹⁷ Bacharel em Secretariado Executivo Bilingüe e Especialista em Assessoria Executiva pela Unioeste de Toledo (Pr).

¹⁸ Professor Assistente das disciplinas de Administração do Curso de Secretariado Executivo da Unioeste e membro do Grupo de Pesquisa em Secretariado Executivo Bilingüe - GEPSEB de Toledo (Pr). Mestre em Desenvolvimento Regional e Agronegócio pela Unioeste de Toledo (Pr).

2nd place in a few issues. However the results aim that the proper course is oriented building up a executive profile.

KEY WORDS: Profile, Executive Secretarial Course. Students.

1 INTRODUÇÃO

A profissão do secretário executivo tem evoluído constantemente, onde a profissão caracterizada pelo estilo operacional passou a exercer também o papel de gestor nas organizações. Em virtude disso, tornou-se essencial que o profissional de secretariado executivo seja capaz de tomar decisões, de exercer liderança, de planejar as ações a serem realizadas, de controlar e organizar seu ambiente de trabalho, ou seja, esse profissional não só trabalha mais para o executivo, mas com a qualidade de um *manager*, passa a trabalhar para a empresa.

Devido às exigências impostas por este novo cenário, o profissional da área secretarial passa a realizar funções que antes não eram atribuídas a ele, ou seja, torna-se necessário aprimorar além do perfil burocrata cumpridor de normas organizacionais, também o perfil de liderança, de negociador, de comunicador, de tomador de decisões, executivo e até de empreendedor.

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.

A partir deste contexto, ou seja, as diferentes funções exercidas pelos egressos do curso de Secretariado Executivo da Unioeste de Toledo (Pr), tem-se como objetivo analisar os perfis dos alunos de secretariado executivo, tendo como base a teoria de Bertero (2006) utilizada por Costa *et. al.* (2008) num estudo com alunos do curso de Administração, onde o autor apresenta três perfis de gestores: o burocrata, o executivo e o empreendedor, analisando as características e diferenças identificadas em cada um dos três grupos, o que pode ser perfeitamente aplicável ao profissional de secretariado executivo, tendo em vista as características profissionais inerentes ao mesmo no atual contexto organizacional onde o mesmo pode estar inserido.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Para tanto o presente estudo encontra-se dividido em 5 seções. A introdução que contempla o objetivo do trabalho, vindo a seguir a segunda seção que contempla o desenvolvimento dos aspectos teóricos que fundamentam a pesquisa no que se refere ao secretário executivo assumindo o papel de gestor relacionado aos três tipos de perfis dos gestores. Na terceira seção é apresentada 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 curso de secretariado executivo da Unioeste – Campus de Toledo (Pr), objetivo da pesquisa. O trabalho é encerrado com as considerações finais na seção cinco.

2 PROFISSÃO E PERFIL GESTOR DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

O mercado de trabalho hoje é dinâmico, extremamente competitivo e seletivo, fazendo com que o crescimento e os resultados de uma organização sejam obtidos através das competências pessoais, e não só de habilidades técnicas. No caso da área secretarial para competir e sobreviver no mercado de trabalho deve ver-se como um líder inovador e criativo, ou seja, um empreendedor que desafia os obstáculos do dia-a-dia.

Assim, pode-se inferir que a profissão de Secretariado a cada dia exige mais conhecimento, pois quanto maior o nível de informação fundamentada de um profissional maior serão as possibilidades de atingir suas metas. O profissional de secretariado, inserido em organização empresarial, pode e deve atuar como grande facilitador dos processos, pois em sua essência, alia de forma positiva os métodos burocráticos e administrativos frente a agilidade e necessidade de efetivação prática dos negócios.

O secretário executivo tem conquistado notoriedade no mercado de trabalho em função dos desafios e problemáticas que as modernas gestões organizacionais demandam. A gestão organizacional se desloca de trabalhos meramente operacionais para atividades de diagnóstico e de decisão dentro das organizações, sendo que os conhecimentos das áreas de gestão e secretarial têm se revelado eficientes instrumentos frente à complexidade das relações interorganizacionais. Em decorrência disso, cresce a importância dos profissionais secretários em funções de apoio aos quadros de comando e liderança (CIELO, SCHMIDT, KUHN, 2010, P. 11).

Segundo Moraes (2000), a profissão foi regulamentada na década de 1980, pela lei nº 7.377, a profissão Secretariado Executivo Bilingue, é uma das mais antigas que existem, porém até hoje ela não é bem compreendida, sendo muitas vezes confundida com outras profissões, como por exemplo, a de recepcionista, a de serviços gerais, entre outras.

Para o exercício desta profissão, é preciso ter o curso específico nesta área, para que torne possível obter registro profissional, participar de concursos públicos, contando ainda com o conhecimento que uma faculdade oferece.

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. Para desempenhar o perfil de gestor, o profissional deve conhecer toda a empresa, estar ciente de todas as informações possíveis, pois é importante que tenha uma visão ampla e conhecimentos cada vez mais abrangentes.

Os autores Bond e Oliveira (2006) confirmam esta idéia, em que consideram o secretariado uma profissão multidisciplinar, pois tem o envolvimento em várias áreas de

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

conhecimento tanto comportamentais como técnicas, como ciências sociais, técnicas administrativas, psicologia, línguas, empreendedorismo e outras.

Diante dessa evolução, pode-se observar os passos e as conquistas realizadas nestas últimas décadas pelos profissionais de secretariado. Na época da revolução tecnológica de 1990, as áreas de comunicação e tecnologia agilizaram o processo interno das empresas, o que mudou radicalmente a atuação do secretário, de operacional para gerencial, conforme citado, otimizando seu tempo e fazendo com que as informações e as decisões fluíssem mais rapidamente (BOND E OLIVEIRA, 2006).

Medeiros e Hernandez (2005) corroboram esta mesma idéia ao afirmarem que as empresas procuram profissionais que tenham em seu perfil a capacidade de gerenciamento, habilidade para tomar decisões, relacionar-se com todos os níveis hierárquicos, bem como capacidade para entender o negócio e as estratégias da organização.

Através dessas características é possível observar que neste processo de evolução o profissional de secretariado executivo tem se destacado não só por possuir estas atribuições citadas pelos autores, mas também por assumir novos desafios, colocando em prática seu papel de gestor.

Segundo Cordeiro e Ribeiro (2002, p. 2) “gerir hoje envolve uma gama muito mais abrangente e diversificada de atividades do que no passado. Consequentemente o gestor hoje precisa estar apto a perceber, refletir, decidir e agir em condições totalmente diferentes das de antes”. Aspectos como interdisciplinaridade, complexidade, estreitamento, multiculturalidade, inovação, competitividade fazem parte deste cotidiano.

Quando se fala em gestores, Bertero (2006) apresenta pelo menos três perfis que merecem separação: o burocrata, o manager ou executivo e o empreendedor.

O perfil burocrata caracteriza-se por adesão à formalidade, ou seja, a um sistema de administração que seja transparente, com regras e procedimentos escritos e disponíveis para que não parem dúvidas sobre os critérios usados para as decisões. Uma vez que a formalização significa procedimentos escritos, segue-se que um administrador atuando como burocrata deve ser capaz de lidar com documentos de natureza contábil e financeira. E mais, para o autor, o administrador burocrata deve ser capaz de criar a previsibilidade, agindo sempre baseado em dados e fatos, para que as suas decisões sejam sempre norteadas pelos princípios da eficiência e da racionalidade (op. cit).

Porém, na maioria das vezes o termo burocracia, e o burocrata são vistos como sistemas administrativos irracionais, lentos, custosos, rígidos e muitas vezes minados por corrupção. Inclusive na administração empresarial, é costume afirmar que uma empresa burocratizada é antiquada, pouco competitiva e fadada ao desaparecimento (BERTERO, 2006).

Saraiva (2002, p.188) destaca que para Weber “a burocracia se sustenta sobre o conhecimento técnico, que além de lhe conferir caráter racional, a transforma em instrumento capaz de assegurar alta eficiência administrativa”.

Para Weber (1982), ao ingressar na burocracia o colaborador procura fazer uma carreira em tal sistema, ou seja, este tem como objetivo particular se desenvolver para alcançar postos cada vez mais elevados no sistema hierárquico, com salários, e até mesmo o direito de permanência no cargo.

Para Merton (1968, p.278) citado por Menegassi (2007, p. 40) “[...] os funcionários burocratas se identificam afetivamente com seu modo de viver. Eles têm orgulho da profissão, que os leva a resistir à mudança nas rotinas estabelecidas;[...]”.

Mesmo que o administrador/gestor, sob a perspectiva descrita anteriormente possa ser caracterizado como burocrata, é possível vê-lo por outras perspectivas, como *manager* ou executivo ou ainda como empreendedor

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A partir do momento em que o termo burocrata passou a ter uma interpretação negativa no mundo dos executivos, por se associar a rigidez inflexibilidade, rotinas e pouca criatividade, deu-se início ao nascimento de uma nova forma de organização menos burocrática, com novas características gerenciais. Estas características seriam a de um gestor com perfil executivo.

Segundo Echeveste et. al. (1999, p. 167):

Os atributos referentes ao perfil do executivo no mercado considerados mais importantes são: integridade, visão estratégica, liderança, conhecimento das operações da empresa, capacidade de decisão, negociação e coordenação de trabalhos em equipe, foco nos resultados, ética no trato das questões profissionais e sociais, motivação, pró-atividade e habilidade para o trato interpessoal.

O gestor executivo tem o papel fundamental na motivação de seus subordinados e como o mesmo se destaca pelo bom uso das habilidades de comandar, dialogar, negociar com sua maneira de exercer autoridade tem facilidade em proporcionar a sua organização um clima favorável e criar perspectivas futuras a seus colaboradores e pares (BERTERO, 2006).

Para Kugelmeier (2010) o gestor Executivo é um expoente-chave da Gestão Empresarial, pois cabe a ele identificar os problemas que impactam na sobrevivência da empresa e propor soluções criativas que permitam conquistar ou manter vantagens competitivas.

Bertero (2006) também destaca a figura do empreendedor, ou seja, aquela pessoa que efetivamente cria novos negócios tem capacidade de comunicar aos demais sua visão fazendo que seja compartilhada. Por isso, na maioria das vezes os empreendedores são carismáticos e voltados sobre si mesmos. O ato de se comunicar, seduzir e entusiasmar pessoas para se unir a ele, o empreendedor exerce habilidades de liderança e gestão de pessoas.

O empreendedor possui características que o diferenciam e está sempre empenhado em aperfeiçoá-las. É a pessoa que quer aprender e buscar o autoconhecimento e atualização em relação ao meio em que atua (FILION, 1991).

Na concepção de Dornelas (2001), além dos atributos encontrados em administradores, os empreendedores são visionários, indivíduos que fazem a diferença, sabem explorar as oportunidades, também são determinados e dinâmicos, dedicados ao trabalho, otimistas e apaixonados pelo que fazem, independentes e construtores do próprio destino, acreditam que o dinheiro é consequência do sucesso nos negócios, possuem liderança incomum, sabem construir uma rede de relacionamentos externos à empresa, planejam cada passo do negócio, possuem conhecimento, assumem riscos calculados e criam valor para a sociedade pela qual o empreendimento encontra-se inserido, em busca de soluções para melhorar a vida das pessoas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para realizar este trabalho de forma eficaz, foi necessário adotar alguns procedimentos metodológicos. Portanto, este capítulo tem como objetivo descrever a metodologia utilizada.

Para obter-se conhecimento do assunto escolhido, utilizou-se inicialmente da pesquisa bibliográfica da área pesquisada para servir como embasamento teórico. A pesquisa bibliográfica possui um valor essencial para que seja feito um trabalho de qualidade, pois através dela é possível colher informações e conhecimento sobre o assunto que se quer abranger no decorrer do trabalho.

De acordo com Lakatos e Marconi (1999, p.73):

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A finalidade da pesquisa bibliográfica é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto, inclusive conferências seguidas de debates que tenham sido transcritos por alguma forma, quer publicada, quer gravada.

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 pesquisa por observação e a aplicação de questionários estruturados, o questionário pode ser aplicado pessoalmente.

A pesquisa foi feita por amostragem acidental, que segundo Pilana, Machado e Selau (2011) é a formação de amostra de elementos que vão aparecendo, utilizado geralmente em entrevistas de opinião, em que os entrevistados são acidentalmente escolhidos.

O questionário, adaptado de Costa *et. al.* (2008) foi estruturado em 11 questões, sendo elas todas fechadas. Para Roesch (1996) as questões fechadas representam vantagens no preenchimento e na análise que se dá de forma mais rápida, garantindo também a uniformidade de entendimento dos entrevistados. E para evitar desvios nas respostas e também para corrigir eventuais erros de formulação o questionário foi pré-testado e só depois foi aplicado pessoalmente durante o mês de Agosto de 2012. Buscou-se primeiramente como tamanho da amostra o censo, que consiste no levantamento de informações em todos os membros da população, porém de um total de 68 alunos que frequentam regularmente as turmas do terceiro e quarto ano de Secretariado Executivo da Unioeste de Toledo-Pr obteve-se um retorno de 47 questionários.

Este retorno de questionário possibilitou uma margem de erro de 8%, o que permite uma análise de dados próximos da realidade. A confirmação da margem de erro a partir da população amostral foi calculada pelo que apresenta Barbetta (1994):

$$n_o = \frac{1}{E^2} \frac{1}{(0,08)^2} \frac{1}{0,0064}$$

Com o resultado do cálculo de aproximação de n_o igual a 156,25, foi possível a determinação do tamanho da amostra conforme abaixo:

$$n_o = \frac{156,25 \cdot 68}{400 + 68} = 47,32.$$

A fim de conseguir o máximo de informações possíveis, após a coleta de dados, os mesmos foram tabulados e analisados tanto de forma qualitativa como quantitativa. Segundo Lakatos e Marconi (2007), o método quantitativo é caracterizado por técnicas estatísticas (porcentagem, média, desvio padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão etc.), já o método qualitativo considera uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo e o objeto e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. O processo e seu significado são os focos principais desta abordagem.

Para análise das questões usou-se a média, calculada levando-se em consideração a amostragem obtida, sendo representada pela fórmula: (MOORE, 2000).

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n X_i$$

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A média da amostra \bar{X} é o resultado de dividir a soma dos valores $X_1, X_2, \dots, X_i, \dots, X_n$ da variável X pela quantidade de valores n .

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Na UNIOESTE, instituição onde foi realizada a pesquisa do presente trabalho, o Curso de Secretariado Executivo foi criado no ano de 1986, buscando atender as demandas existentes por profissionais capacitados a atuar no cenário que se apresentava. Desde então oferece 40 vagas anuais, no período noturno, para acadêmicos de Toledo e região.

Conta com quadro de professores qualificados, e como característica principal, prima pela qualidade no ensino. A estrutura curricular do curso busca oferecer aos acadêmicos e a comunidade empresarial, uma formação acadêmica diferenciada, contemplando as várias áreas de atuação dentro das organizações.

Optou-se em aplicar o questionário às turmas do terceiro e quarto ano por acreditar que estes teriam maior maturidade e perfil formado devido ao conhecimento já adquirido para responder as questões com mais veracidade.

Inicialmente procurou-se conhecer o perfil e as características dos alunos respondentes. O Perfil dos alunos respondentes pode ser visualizado na Tabela 1.

Tabela 1 – Perfil dos alunos pesquisados

Variável	Categoria	3º ano		4º ano	
		Frequência	%	Frequência	%
Idade	17 a 22	17	77,27	14	56,00
	23 a 27	4	18,18	6	24,00
	Acima de 27	1	4,55	5	20,00
Total		22	100%	25	100%
Em relação ao trabalho	Trabalho na área administrativa	11	50,00	11	44,00
	Trabalho na área secretarial	6	27,27	8	32,00
	Trabalho na área operacional	0	0,00	1	4,00
	Não trabalho	1	4,55	1	4,00
	Outro...	4	18,18	4	16,00
Total		22	100%	25	100%
Qual a forma de vínculo empregatício	Sou estagiário	10	45,45	6	24,00
	Sou registrado	9	40,90	16	64,00
	Autônomo	1	4,55	1	4,00
	Não Trabalho	1	4,55	1	4,00
	Sem nenhum vínculo	0	0,00	1	4,00
	Outro	1	4,55	0	0,00
Total		22	100%	25	100%
Você pretende continuar com os estudos após terminar a faculdade de secretariado executivo?	Não	1	4,55	3	12,00
	Especialização	6	27,27	17	68,00
	Mestrado	13	59,08	2	8,00
	Doutorado	1	4,55	2	8,00
	Curso Técnico	1	4,55	1	4,00
Total		22	100%	25	100%
Ao término do curso você pretende:	Trabalhar em empresa privada	9	40,90	6	24,00
	Conseguir um emprego público	9	40,90	14	56,00

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

	Abrir um negócio	1	4,55	4	16,00
	Trabalhar na empresa da família	0	0,00	0	0,00
	Trabalhar como autônomo	0	0,00	0	0,00
	Ser professor	3	13,65	1	4,00
	Não pretendo trabalhar	0	0,00	0	0,00
	Outro : qual?.....	0	0,00	0	0,00
Total		22	100%	25	100%

FONTE: Resultados da pesquisa.

Analisando a tabela 1, relacionada ao perfil dos estudantes, foi possível observar que em ambas as turmas mais da metade dos que responderam os questionários se encontram em uma faixa etária de 17 a 22 anos, sendo 50% do terceiro ano e 40% do quarto ano, trabalham na área administrativa e aproximadamente 30% de cada turma que trabalham na área secretarial.

Nota-se também que no quesito ocupação profissional, no 3º ano 45,45% dos respondentes ainda tem vínculo empregatício como estagiários, sendo que para o 4º ano 64% já passam a ser registrados.

Um dado relevante é que tanto no 3º como no 4º ano, em relação aos estudos futuros, mais da metade da turma almejam continuar estudando após terminar o curso de graduação, sendo maior interesse dos alunos do 3º ano em um Mestrado e do 4º ano uma Especialização. Apenas 4,55% dos alunos do 3º ano e 4,00% do 4º ano pretendem parar de estudar.

Após verificar o perfil dos alunos, analisou-se como os pesquisados se consideravam frente às habilidades empreendedoras, burocráticas ou executivas (TABELA 2). Para dimensionar desta percepção, assim como as que são tratadas nas tabelas seguintes, os alunos tiveram que atribuir uma nota em uma escala de 1 a 10 para cada uma das alternativas. Conforme esses resultados foram calculadas as médias ponderadas, conforme citado na metodologia.

Tabela 2 – Média dos pesquisados em relação ao entendimento das habilidades Empreendedoras, Burocráticas, e Executivas

Variáveis	Média 3º ano	Média 4º ano
Empreendedor	6,00	6,52
Burocrata	5,59	6,60
Executivo	7,18	6,88

FONTE: Resultados da pesquisa.

A indicação da tabela 2 é que os alunos se declararam ter maior domínio do perfil Executivo com uma média de 7,18 para os respondentes do 3º ano e 6,88 para os do 4º ano. Já o perfil Empreendedor e Burocrático são percebidos com importância intermediária, porém com pouca diferença entre os respondentes.

Para uma melhor percepção a respeito do que os alunos entendem ter e relação ao que apresentam como características Empreendedoras, Executivas e Burocráticas, efetuou-se um levantamento a partir de afirmativas que caracterizam cada uma das habilidades (TABELA 3).

Tabela 3 – Média das características pessoais em relação Habilidades relacionados ao perfil Empreendedor, Burocrata e Executivo

VARIÁVEIS EMPREENDEDORAS	Média 3º ano	Média 4º ano
--------------------------	--------------	--------------

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Tenho condições de criar novos produtos que atendam às demandas dos clientes	4,59	4,36
Consigo visualizar e desenvolver iniciativas inovadoras para negócios	6,18	5,72
Possuo uma boa visão para melhorias e para oportunidades de novos negócios	6,95	5,84
Sou independente, determinado, dinâmico, otimista, e gosto de construir o meu próprio destino	7,59	6,84
Sou capaz de construir uma rede de relacionamentos externos à empresa	7,05	7,12
Procuro aprender e buscar o autoconhecimento e atualização em relação ao meio em que atuo	8,73	7,92
VARIÁVEIS BUROCRÁTICAS	Média 3º ano	Média 4º ano
Sou capaz de gerenciar as atividades do dia-a-dia a partir do cumprimento das determinações e procedimentos formais e normativos	7,59	7,92
Tenho fácil adaptação às regras e procedimentos formais do trabalho gerencial	8,18	8,16
Sou capaz de gerenciar bem as tarefas cotidianas e rotineiras do dia-a-dia.	8,41	8,36
Consigo atender e valorizar as regras e procedimentos racionais da organização	8,55	8,56
Tenho como objetivo particular me desenvolver para alcançar postos cada vez mais elevados no sistema hierárquico	8,41	8,76
Não gosto de mudanças nas rotinas de trabalho já estabelecidas	3,91	5,24
VARIÁVEIS EXECUTIVAS	Média 3º ano	Média 4º ano
Tenho a capacidade de motivar pessoas para constituir equipes de trabalho de alto desempenho e produtividade.	7,13	7,04
Tenho boa capacidade de exercer liderança e gerenciamento de conflitos internos	6,36	6,44
Sou capaz de desenvolver ações seguras de negociação com stakeholders (clientes, colaboradores, investidores...)	6,95	7,00
Consigo delegar tarefas e desenvolver um estilo participativo de gestão	7,59	7,32
Tenho facilidade em identificar os problemas que impactam na sobrevivência da empresa e propor soluções criativas	7,59	7,28
Mesmo tendo que usar da autoridade sou capaz de proporcionar a organização um clima favorável	7,55	7,08

FONTE: Resultados da pesquisa

Como se observa na tabela 3 as médias mais elevadas para as afirmativas características relativas a cada habilidade foram atribuídas as habilidades relacionadas ao perfil burocrático, o que diverge com os resultados da Tabela 2, pois apesar dos pesquisados terem se atribuído um domínio maior da habilidade Executiva, ao se avaliarem a partir de características relativas a cada um dos perfis analisados, os mesmos atribuíram notas médias maiores para o perfil burocrata, sendo verificado somente o desvio de resposta na questão que se refere a não gostar de mudanças nas rotinas de trabalho já estabelecidas, o que pode advir de uma má interpretação da questão, pois foi a única com característica de negatividade.

Para reforçar o que a Tabela 3 apresenta, estabeleceu-se as médias gerais de cada uma das variáveis nela apresentadas, ou seja a média simples das notas das afirmativas, o que pode ser verificado na Tabela 4.

Tabela 4 - Média geral das variáveis Empreendedoras, Burocráticas e Executivas

Variáveis	Média 3º ano	Média 4º ano
Média geral da variável Empreendedora	6,85	6,30
Média geral da variável Burocrática	7,51	7,83
Média geral da variável Executiva	7,20	7,03

FONTE: Resultados da pesquisa.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Neste caso verifica-se claramente a identificação dos pesquisados com o perfil Burocrático primeiramente, tanto no terceiro como no quarto ano de Secretariado Executivo, vindo a seguir a variável executiva para ambas as turmas e posteriormente a variável empreendedora.

Buscou-se verificar como os alunos pesquisados entendem, por meio de notas de 1 a 10, a importância do perfil Empreendedor, Burocrático, ou Executivo para o profissional de Secretariado Executivo (TABELA 5).

Tabela 5 – Importância de cada variável (Empreendedora, burocrática, executiva) para o profissional de Secretariado Executivo

Variáveis	Média 3º ano	Média 4º ano
O perfil empreendedor é fundamental para o profissional de Secretariado Executivo.	8,05	8,36
O perfil burocrático é fundamental para o profissional de Secretariado Executivo.	7,91	8,52
O perfil executivo é fundamental para o profissional de Secretariado Executivo.	9,27	8,92

FONTE: Resultados da pesquisa.

Verifica-se que a respeito da importância do perfil de cada uma das variáveis (Empreendedoras, Burocráticas, Executivas) como fundamental para o para o profissional de Secretariado Executivo da Unioeste, os pesquisados, tanto do terceiro como do quarto ano apresentaram a mesma ordem de médias das notas que se encontram na Tabela 2.

Pelo exposto, houve predominância novamente pelo perfil Executivo, seguido pelo perfil empreendedor para os respondentes do 3º ano com média 8,05 e para o 4º ano com média de 8,52 o perfil empreendedor. Em último lugar para os respondentes do 3º ano ficou o perfil burocrático e do 4º ano o perfil empreendedor,

Também foi precedida a verificação, por meio de atribuição de notas de 1 a 10, de como os alunos pesquisados percebem o curso de Secretariado Executivo da Unioeste de Toledo-Pr, no que se refere ao perfil de formação, ou seja, se o curso tem um viés mais Burocrata, Executivo ou Empreendedor (Tabela 6).

Tabela 6 – Percepção dos pesquisados em relação ao perfil apresentado pelo curso de Secretariado Executivo da Unioeste de Toledo (Pr).

Variáveis	Média 3º ano	Média 4º ano
Empreendedor	6,64	7,84
Burocrata	8,18	8,16
Executivo	8,55	8,80

FONTE: Resultados da pesquisa.

Pelo que pode-se observar, os respondentes avaliaram que o curso de Secretariado Executivo da Unioeste, é mais voltado a construção do perfil Executivo, ficando com maior média de 8,55 para os entrevistados do 3º ano e 8,80 para os do 4º ano, seguido pelo perfil Burocrata com 8,18 para o 3º ano e 8,16 para o 4º ano e por último o perfil Empreendedor com média de 6,64 entre os do 3º ano e 7,84 entre os do 4º ano, com concordância entre os respondentes de ambas as turmas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O entendimento 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, ou seja, Empreendedor, Executivo ou Burocrata, visando atender as demandas organizacionais.

Portanto, o principal objetivo deste trabalho foi analisar a importância percebida e as preferências dos estudantes de Secretariado Executivo da Unioeste-Pr associadas às orientações profissionais Empreendedoras, Burocráticas e Executivas. No geral pode-se depreender dos resultados que os alunos que responderam ao questionário acreditam que tem um domínio para o perfil Executivo, porém dominam melhor o perfil burocrático, apesar de ser o perfil menos valorizado pelos mesmos, o que menos desperta preferência, e menos acham fundamental para o perfil profissional do Secretário Executivo (QUADRO 1).

Ressalta-se aqui a importância da pesquisa com os estudantes do terceiro e quarto ano do curso de Secretariado Executivo da Unioeste – Toledo (PR), que revelou as percepções e atitudes dos mesmos quanto às características Executivas, Empreendedoras e Burocráticas, tanto em relação ao comportamento como também na formação profissional. Entende-se que a pesquisa pode ser utilizada como parâmetro para futuras análises que compreendam a formação do profissional em Secretariado Executivo, podendo envolver as demais séries do curso e também professores.

Quadro 1 – Comparativos das abordagens verificadas com a pesquisa realizada com os alunos do 3º e 4º anos do curso de secretariado Executivo

O QUE OS ALUNOS DO TERCEIRO ANO				
RANKING	SE AVALIAM	POSSUEM CARACTERÍSTICAS	ACHAM FUNDAMENTAL NO PERFIL PROFISSIONAL	VÊEM O CURSO COM PERFIL
1º	Executivos	Burocráticas	Executivo	Executivo
2º	Empreendedores	Executivas	Empreendedor	Burocrático
3º	Burocratas	Empreendedoras	Burocrático	Empreendedor
O QUE OS ALUNOS DO QUARTO ANO				
RANKING	SE AVALIAM	POSSUEM CARACTERÍSTICAS	ACHAM FUNDAMENTAL NO PERFIL PROFISSIONAL	VÊEM O CURSO COM PERFIL
1º	Executivos	Burocráticas	Executivo	Executivo
2º	Burocratas	Executivas	Burocrático	Burocrático
3º	Empreendedores	Empreendedoras	Empreendedor	Empreendedor

FONTE: Resultados da pesquisa.

Quanto aos resultados destaca-se que a análise foi efetuada tomando-se como parâmetros as médias apresentadas, mas em virtude da margem de erro estabelecida de 8%,

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

com amostra menor que a esperada, podem haver alguns vieses de resultado, o que demanda na realidade por uma análise mais profunda em termos de desvio padrão e análises de correlação, porém em nenhum momento desfavorece as análises efetuadas neste trabalho.

6 REFERÊNCIAS

- BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatísticas aplicadas às Ciências Sociais**. 1 ed. Florianópolis: UFSC, 1994
- BERTERO, Carlos Osmar. **Ensino e pesquisa em administração**. São Paulo: Thomson Learning, 2006.
- BOND, Thereza Maria. OLIVEIRA de Marlene. **Manual do profissional de secretariado v.1 – Conhecendo a profissão**. Curitiba, 2008.
- 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.
- CORDEIRO, J.V B.M; RIBEIRO, R.V. **Gestão da empresa**. Curitiba, Nov.2002. **Coleção Gestão Empresarial – Gazeta do Povo**. Disponível em: <http://www.fae.edu/publicações/pdf/empresarial/1.pdf>. Acesso em: 12 julho 2012
- COSTA, Francisco J. da; LUCENA, Rosivaldo de L.; MATOS, Ingrid M. ; RAMOS, Roberto R.; CAVALCANTE, Carlos E. **Opções Profissionais de Estudantes de Administração: Uma Análise em Uma Universidade Pública**. In: XII SEMEAD – Empreendedorismo e Inovação. EAD, FEA-USP Agosto de 2009. São Paulo. Disponível em: http://www.ead.fea.usp.br/semead/12semead/resultado/an.resumo.asp?cod_trabalho =221. Acesso em: 18 de julho de 2012.
- DORNELAS, J. C. A. **Empreendedorismo: transformando idéias em negócios**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.
- ECHEVESTE, S. VIEIRA, B. VIANA, D. TREZ, G. PANOSSO, C. **Perfil do Executivo no Mercado Globalizado**. RAC.v.3n.2.Mai/Ago.1999:167-188. Disponível em: http://www.anpad.org.br/periodicos/arq_pdf/a_511.pdf. Acesso em: 18 de Julho de 2012.
- FILION, L. J. (1991) - **O Planejamento do seu sistema de aprendizagem empresarial: identifique uma visão e avalie o seu sistema de relações**. RAE – *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, jul/set, p. 63-71.
- KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 12º ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.
- KUGELMEIER, W. *Revista "Gestão & Negócios"- "O Perfil do Executivo mais cobiçado"*. Disponível em: http://www.wkprisma.com.br/treinamento_empresarial/educacao-corporativa-executivo-cobicado.html. Acesso em: 13 de julho de 2012.
- LAKATOS, E. M. & MARCONI, M. A. **Técnicas de Pesquisa**. São Paulo: Ed. Atlas, 2007.
- MARCONI, M. D. A. & LAKATOS, E. M. (1999) - **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisa, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. Atlas Editora. 4ª Edição. São Paulo.
- MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária**. Editora Atlas. São Paulo, 2005.
- MENEGASSI, C.H.M. **As dimensões do modelo burocrático nas organizações: um estudo das empresas do Pólo Empresarial Espartaco orientadas pela abordagem da Economia**

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

de Comunhão. Dissertação Programa de Pós – Graduação em Administração – Mestrado em Gestão de Negócios da Universidade Estadual de Maringá e Universidade Estadual de Londrina. Disponível em: <ftp://bbs.quasarbbs.net/universi/tesi2/Tesi07/070921CH.pdf>. Acesso em: 18 de Julho de 2012.

MOORE, D. *A estatística básica e sua aplicação*. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos Editora S.A., 2000.

MORAES, Leila Borba. **Profissão Secretariado: Profissão Secretária – Ética e respeito a um nome**. Disponível em:

http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_profissao_secretariado.html. Acesso em: 10 de Jul. 2012.

ROESCH, Sylvia Maria A. **Projetos de estágio do curso de administração: guia para pesquisas, projetos, estágios e trabalho de conclusão de curso**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

SARAIVA, L.A.S. *Cultura Organizacional em Ambiente Burocrático* RAC, v. 6, n. 1, Jan./Abr. 2002: 187-207. Disponível em: http://www.sumarios.org/sites/default/files/pdfs/rac61_10.pdf. Acesso em: 18 de julho de 2012.

WEBER, Max. *Ensaio de sociologia*. Rio de Janeiro: Guanabara, 1982.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

TEMÁTICA SOCIOAMBIENTAL NOS CURSOS DE GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO: A PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS SOBRE AS PRÁTICAS DIDÁTICO-PEDAGÓGICAS ADOTADAS NAS DISCIPLINAS DE SUSTENTABILIDADE E GESTÃO AMBIENTAL VISANDO PROPORCIONAR DIFERENCIAIS NA FORMAÇÃO PROFISSIONAL DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

Adriana Czajkowski (Centro Universitário Uninter e Faculdades Integradas do Brasil)

adrianaczaj@yahoo.com.br

Oswaldo Dias dos Santos Junior (Faculdades Integradas do Brasil)

oswaldodiasjr@yahoo.com.br

Resumo: A temática sustentabilidade, inserida nas estratégias corporativas as organizações, destaca-se por ocupar espaços cada vez mais significativos nos debates acadêmicos, sociais e empresariais. As problemáticas relacionadas às esferas sociais e ambientais demandam soluções urgentes, devendo ser analisadas através de diferentes perspectivas profissionais dentro das organizações, incluindo ações da área secretarial. Dessa forma, consideram-se como uma vertente importante da sustentabilidade os ambientes educacionais. O presente estudo visa identificar a percepção dos acadêmicos dos cursos de graduação em Secretariado Executivo de instituições de ensino privadas, em Curitiba-PR, quanto aos diferenciais que as práticas didático-pedagógicas, adotadas nas disciplinas de sustentabilidade e gestão ambiental, proporcionam à formação profissional do secretário executivo. A abordagem metodológica adotada foi a de natureza quantitativa e qualitativa (exploratório-descritiva), contemplando inicialmente a pesquisa bibliográfica para demonstrar a relação entre as temáticas: sustentabilidade, gestão ambiental, educação e o contexto secretarial. A base científica englobou autores como Barbieri (2011), Tachizawa (2010) e Aglieri e Kruglianskas (2009). Complementar a isto, para poder concluir se a inserção de disciplinas envolvendo temas sustentabilidade e gestão ambiental, aliadas às devidas práticas didático-pedagógicas, efetivamente contribuem para formação profissional do secretário executivo, apresentaram-se primeiramente as práticas didático-pedagógicas utilizadas e os conteúdos programáticos dos cursos de graduação em Secretariado Executivo de Curitiba-PR (instituições de ensino privadas) que estão relacionados de forma direta ou indireta aos temas sustentabilidade e gestão ambiental. Para aprofundar a investigação, promoveu-se a aplicação de um questionário junto aos acadêmicos de secretariado executivo que já cursaram as disciplinas de gestão ambiental e/ou sustentabilidade, buscando determinar se a formalização destes conteúdos, através das práticas didático-pedagógicas pertinentes, contribui para a formação do profissional. Nesta perspectiva, os resultados demonstram a relevância das disciplinas de sustentabilidade e gestão ambiental no contexto secretarial, incentivando atividades de pesquisa que valorizem o contato do acadêmico com a realidade de gestão sustentável nas organizações.

Palavras-chave: Gestão Ambiental. Sustentabilidade. Ensino Superior.

Abstract: The sustainability theme, inserted in the organizations' corporate strategies, is occupying the significant increasingly in academic, social and business debates. The issues

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

related to social and environmental spheres require urgent solutions and must be analyzed through different professional perspectives within organizations, including shares of secretarial area. Thus, it is considered as an important aspect of sustainability educational environments. This study aims to identify the perceptions of academic undergraduate in Executive Secretariat courses of private educational institutions in Curitiba-PR, as the differential teaching and pedagogical practices, adopted in the disciplines of sustainability and environmental management, provide vocational training the Executive Secretary. The methodological approach adopted was the quantitative and qualitative (exploratory-descriptive), initially covering the literature to demonstrate the relationship between the themes: sustainability, environmental management, education and secretarial context. The scientific basis encompassed authors as Barbieri (2011), Tachizawa (2010) and Aglieri and Kruglianskas (2009). Complementary to this, in order to complete the integration of disciplines involving sustainability issues and environmental management, allied to appropriate teaching and pedagogical practices, effectively contribute to training the Executive Secretary, presented primarily didactic and pedagogical practices used and the syllabus in the Executive Secretariat undergraduate courses of Curitiba-PR (private educational institutions) that are related directly or indirectly to environmental management and sustainability issues. For further research, promoted the application of a questionnaire to academics executive secretariat which have studied the disciplines of environmental and / or sustainability, seeking to determine whether the formalization of these contents, through didactic and pedagogical relevant contributes to professional training. In this perspective, the results demonstrate the relevance of the sustainability and environmental management subjects in the secretarial context, encouraging research activities that enhance the academic contact with the reality of sustainable management in organizations.

Keywords: Environmental Management. Sustainability. University Education

1. Introdução

O atual modelo econômico adotado pela sociedade e fundamentado na racionalização dos padrões de produção/consumo aliada ao crescimento constante da população, coloca em evidência a necessidade de uma reorientação do processo produtivo e de uma efetiva aplicação de conhecimentos. Acredita-se assim ser possível minimizar a probabilidade de uma crise, e ao mesmo tempo superar os problemas socioambientais (ZAMCOMPÉ *et al.*, 2012).

As iniciativas empresariais investem na noção da sustentabilidade como um conceito sistêmico, cujos modelos para o seu desenvolvimento relacionam-se às competências, formação e comprometimento dos profissionais (AMATO NETO, 2011). Dessa forma, enfatizar as corretas habilidades profissionais, em diversas áreas do conhecimento, incluindo o secretariado executivo, tornou-se essencial para uma efetiva mudança em prol de um desenvolvimento sustentável.

Os ambientes educacionais na área secretarial são relevantes na promoção de práticas compatíveis às demandas socioambientais, moldando assim o acadêmico de forma adequada para torná-lo capaz de vislumbrar soluções sustentáveis dentro das organizações, colaborando no aprimoramento do equilíbrio da relação entre o indivíduo e o seu meio ambiente (BRANDLI *et al.*, 2012).

Neste sentido, o presente estudo visa identificar a percepção dos acadêmicos dos cursos de graduação em Secretariado Executivo de instituições de ensino privadas, em Curitiba-PR, quanto aos diferenciais que as práticas didático-pedagógicas, adotadas nas disciplinas de

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

sustentabilidade e gestão ambiental, proporcionam à formação profissional do secretário executivo.

No que se refere à justificativa teórica, o estudo tornou-se relevante pela constatação de uma escassez de pesquisas científicas que aproximem os contextos sustentabilidade, gestão ambiental, educação e a realidade secretarial. Salienta-se que a temática selecionada ao estudo poderá servir como referência científica a novas pesquisas sobre a sustentabilidade e gestão secretarial.

Na perspectiva prática, a pesquisa se justificou por privilegiar uma reflexão a respeito da contribuição que a inserção de disciplinas envolvendo os temas sustentabilidade e gestão ambiental nos cursos superiores em Secretariado Executivo (aliada às devidas práticas didático-pedagógicas) proporciona para formação profissional do secretário executivo. É fundamental destacar que os resultados do presente estudo podem agregar informações às Instituições de Ensino e seus respectivos docentes sobre a necessidade de uma ampliação da formação profissional do Secretário Executivo para além do conhecimento científico, capacitando-o para lidar com a complexidade ambiental e social.

Diante deste cenário, a identificação da percepção dos acadêmicos pode proporcionar resultados que demonstrem a relevância das disciplinas de sustentabilidade e gestão ambiental no contexto secretarial, bem como as práticas didático-pedagógicas mais indicadas para o aprendizado e formação profissional comprometidos com as necessidades da sociedade e das organizações contemporâneas, considerando-se sempre os aspectos da sustentabilidade e gestão ambiental.

Com a finalidade de atingir o objetivo proposto, foi realizada primeiramente a pesquisa bibliográfica, cujo referencial teórico estruturou-se em publicações acadêmicas, artigos e livros relacionados aos assuntos: sustentabilidade, gestão ambiental, educação e o contexto secretarial. A base científica englobou autores como Barbieri (2011), Tachizawa (2010) e Aglieri e Kruglianskas (2009). Na sequência apresentaram-se as práticas didático-pedagógicas utilizadas e os conteúdos programáticos dos cursos de graduação em Secretariado Executivo de Curitiba-PR (instituições de ensino privadas) que estão relacionados de forma direta ou indireta aos temas sustentabilidade e gestão ambiental. Para complementar a análise sobre a importância destas temáticas à formação profissional do Secretário Executivo, os dados da pesquisa de campo foram coletados por meio de um questionário junto aos acadêmicos de secretariado executivo que já cursaram as disciplinas de gestão ambiental e/ou sustentabilidade.

O conteúdo do artigo encontra-se organizado em cinco seções. Na sequência da introdução, descreve-se o arcabouço conceitual. Após, apresentam-se o método de pesquisa e análise dos resultados. Finalmente as considerações finais, contribuição teórico/prática da pesquisa e sugestões para estudos futuros destacam-se no término do trabalho.

2. Sustentabilidade e gestão ambiental: conceitos introdutórios

Apesar da disseminação do discurso sobre o desenvolvimento sustentável e a adoção de práticas de gestão ambiental nas organizações, ainda é significativo o número de empresas e de executivos que considera a sustentabilidade como um tipo de mal necessário (HART; MILSTEIN, 2004).

O que inicialmente era uma preocupação com a quantidade de recursos naturais, a partir da década de 1980 tornou-se uma necessidade também em termos sociais atuais e para as futuras gerações. Hoje, a definição mais aceita para a sustentabilidade, ou mesmo para o que é desenvolvimento sustentável começou a ser construída pela Organização das Nações Unidas na

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente Humano, em 1972 na Suécia (PEREIRA; SILVA; CARBONARI, 2011).

O desenvolvimento sustentável, ou sustentabilidade, é o tipo de desenvolvimento que é capaz de suprir as necessidades atuais da sociedade sem que haja o comprometimento da capacidade de atender as necessidades das gerações futuras. Isto é, não esgotar os recursos naturais, mas também não comprometer a qualidade de vida das gerações futuras de forma mais ampla. Isto é o tripé em que está baseado o conceito de sustentabilidade, onde o aspecto econômico possui tanto peso e importância quanto às questões sociais e ambientais.

Portanto, uma empresa sustentável é aquela que contribui para a geração de benefícios econômicos, sociais e ambientais de forma equilibrada. No entanto, para os gestores e executivos de algumas organizações, a sustentabilidade pode ser encarada apenas como uma exigência legal expressa através da legislação ambiental, ou uma exigência moral imposta pela sociedade. Ainda são poucas as organizações que tratam a sustentabilidade como uma oportunidade estratégica para novos negócios.

Segundo Hart e Milstein (2004), é necessário estabelecer um laço de proximidade entre a sustentabilidade e a criação de valores para a empresa. Este pode ser considerado o maior desafio para os gestores, identificar estratégias e práticas sustentáveis capazes de criar ao mesmo tempo, valor competitivo para as empresas. Uma empresa sustentável necessita de gestores que incorporem seus conceitos em suas práticas de gestão. Desta forma a gestão ambiental da empresa deve ser revista de acordo com uma postura estratégica, alinhada a busca de oportunidades e de vantagens competitivas fundamentadas nas práticas sustentáveis.

A gestão ambiental de uma empresa deixa de existir apenas para o cumprimento da legislação ambiental e passa a ter uma abordagem mais ampla (Cf. FIGURA 1), relacionada aos aspectos administrativos e operacionais da empresa, buscando um desempenho ambiental superior ao exigido pelas leis.



FIGURA 1: MODELO DE VALOR SUSTENTÁVEL
FONTE: BELLEN e TREVISAN (2005).

Nesse caso a sustentabilidade será implantada em uma empresa, por gestores e um sistema de gestão ambiental baseado na melhoria contínua e de acordo com a política ambiental da empresa (BARBIERI, 2011).

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Sob esta perspectiva, Aligleri, Aligleri e Kruglianskas (2009) reforçam a mudança de postura das empresas e do seu foco de atuação no tratamento dos efeitos resultantes de seus processos de produção.

Essa nova forma de gestão ambiental ou gestão estratégica sustentável não só está apoiada no cumprimento da legislação ambiental e na redução de riscos ambientais, mas em três princípios que estão interligados: a redução no consumo de matéria prima, energia, água e demais recursos; a redução dos impactos ambientais através da utilização sustentável dos recursos; e no aumento do valor agregado a produtos e serviços sustentáveis.

A sustentabilidade nas empresas passou a ocupar mais tempo e um maior interesse por parte dos empresários e demais gestores. Com essa perspectiva não é mais possível considerar que a formação dos profissionais, incluindo o secretário executivo, continue fundamentada em critérios antigos que não consideravam o desenvolvimento sustentável como algo importante para toda a sociedade.

Dessa forma, apresentam-se na seção a seguir as informações sobre a importância da difusão dos conteúdos sustentabilidade e gestão ambiental na educação, principalmente no ensino superior.

a. As implicações da sustentabilidade e gestão ambiental no ensino superior

Para Tachizawa (2010), a sustentabilidade nas organizações exige uma nova estrutura na administração das empresas e profissionais com formação técnica específica para essa integração articulada entre objetivos estratégicos e a proteção do meio ambiente. Como se pode observar, o autor considera que:

Esse novo pensamento precisa ser acompanhado por uma mudança de valores, passando da expansão para a conservação, da quantidade para a qualidade, da dominação para a parceria. O novo pensamento e o novo sistema de valores, juntamente com as correspondentes percepções e novas práticas, constituem o que se denomina de “novo paradigma”, com reflexos imediatos nas escolas de formação e preparação de administradores (TACHIZAWA, 2010, p. 9).

Quando cita a formação e preparação de administradores, embora não o faça de forma clara, Tachizawa (2010) também não exclui outros profissionais que participam de forma significativa da gestão de uma organização. Os conceitos aplicados na formação de profissionais das Escolas de Negócios das instituições de ensino superior devem considerar todos os seus alunos, não somente os administradores de empresas.

Essa formação deixa um modelo mecanicista e adota uma visão sistêmica das relações entre a sustentabilidade e os interesses estratégicos das empresas (Cf. FIGURA 2).

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

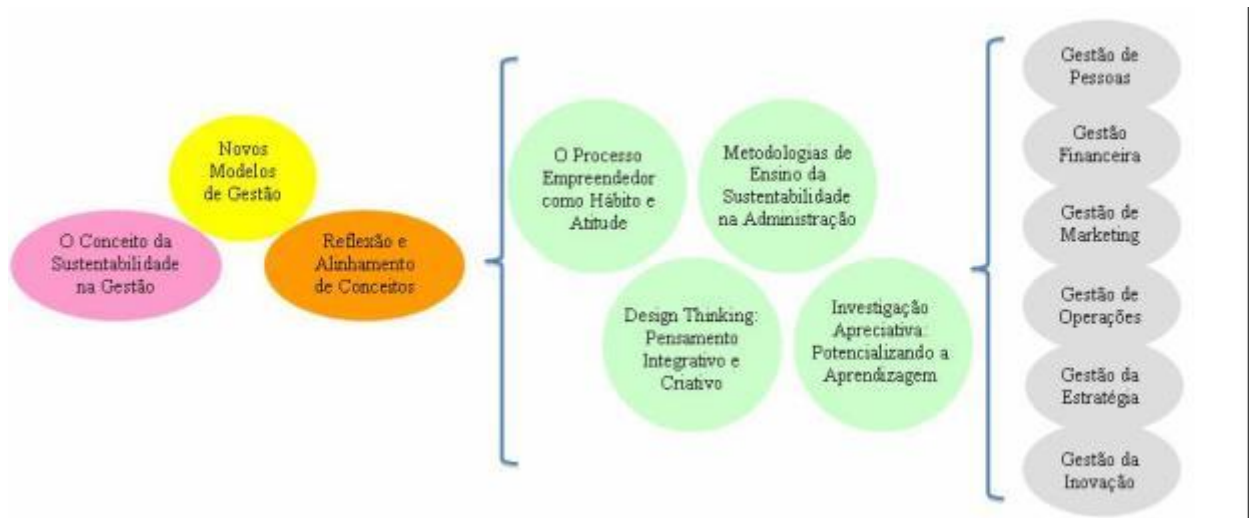


FIGURA 2: PROCESSO DE FORMAÇÃO SUSTENTÁVEL
FONTE: FIEP/UFPR, 2011.

Isto resulta em uma formação que dependerá da reestruturação dos cursos de Secretariado Executivo, e principalmente de investimentos na formação de professores para a condução deste processo em sala de aula. Independente do meio que será utilizado, da oferta de disciplinas específicas para este fim, ou da formação sustentável dentro dos conteúdos das diferentes disciplinas dos cursos.

De qualquer forma, as ações necessárias para a formação destes profissionais devem caminhar em direção a uma formação generalista, mas ao mesmo tempo capaz de formar um gestor apto a dialogar com distintas áreas de conhecimento, como destaca Tachizawa (2010, p.13):

A gestão ambiental e da responsabilidade social, para um desenvolvimento que seja sustentável econômica, social e ecologicamente, precisa contar com executivos e profissionais nas organizações, públicas e privadas, que incorporem tecnologia de produção inovadora, regras de decisão estruturadas e demais conhecimentos sistêmicos exigidos no contexto em que se inserem.

Com base no desenvolvimento sustentável e nas exigências impostas pela problemática ambiental, a necessidade de uma nova proposta de ensino aprendizagem nos cursos de graduação em Secretariado Executivo fica cada vez mais evidente. As mudanças são indicadas não somente para atender a uma necessidade de mercado, mas também para atender uma demanda de toda a sociedade.

3 Procedimentos Metodológicos

Os procedimentos metodológicos adotados para elaboração do presente artigo fundamentaram-se no estudo de natureza exploratório-descritiva, contemplando o emprego das pesquisas qualitativa e quantitativa. A pesquisa exploratória tornou-se adequada ao estudo, pois proporcionou uma visão mais geral da temática analisada (GIL, 1999). Gil (1999, 43) ainda complementa que “este tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado”, semelhante ao que ocorre com os estudos relacionados ao foco em sustentabilidade e gestão ambiental na formação profissional superior do secretariado executivo.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

De acordo com Cervo e Bervian (2002), a pesquisa descritiva busca descobrir a natureza, características e frequência de um fenômeno. O presente estudo teve um cunho descritivo ao descrever o alinhamento entre as práticas didático-pedagógicas utilizadas nas disciplinas de sustentabilidade e gestão ambiental nos cursos de graduação em Secretariado Executivo (conforme conteúdo programático dos cursos) e a percepção dos alunos que cursaram estas disciplinas.

A coleta dos dados secundários ocorreu por meio de pesquisa bibliográfica (DENCKER, 2001). Tendo em vista que a temática sobre sustentabilidade e gestão ambiental no contexto secretarial encontra-se pouco explorada pela literatura nacional e internacional, cabe ressaltar que as observações tecidas no referencial teórico do presente trabalho encontram-se respaldadas pela pesquisa bibliográfica de autores consagrados, com destaque para: Barbieri (2011), Tachizawa (2010) e Aglieri e Kruglianskas (2009), entre outros, bem como outras produções acadêmico-científicas (artigos científicos, dissertações e teses) formando um referencial teórico consistente, evitando resultados contraditórios e inconclusivos.

A pesquisa de campo foi dividida em duas etapas. Uma primeira fase foi a de caráter qualitativo, onde através da análise documental, buscou-se identificar o conteúdo programático dos cursos superiores em Secretariado Executivo visando identificar as disciplinas de gestão ambiental e/ou sustentabilidade alinhadas a práticas didático-pedagógicas adotadas pelos docentes das mesmas. Para a pesquisa foram selecionados dois cursos de Secretariado Executivo, modalidade bacharelado, de instituições de ensino particulares da cidade de Curitiba-PR, os quais oferecem em seus projetos pedagógicos as disciplinas em questão. As estruturas curriculares dos cursos foram obtidas junto aos endereços eletrônicos das instituições de ensino. Já as práticas didático-pedagógicas adotadas nas disciplinas foram caracterizadas por meio de contatos estabelecidos com os coordenadores e professores dos cursos pesquisados.

Nos projetos pedagógicos e nas estruturas curriculares dos cursos consideraram-se a existência de disciplinas condicionadas à temática sustentabilidade/gestão ambiental, os conteúdos e as estratégias de ensino e aprendizagem. Para análise das disciplinas, buscou-se identificar a relação entre as ementas e as práticas didático-pedagógicas com os eixos necessários para formação profissional do secretário executivo (MORGADO, 2012).

A coleta dos dados primários envolveu a segunda etapa da pesquisa de campo com a aplicação de questionários junto aos acadêmicos do curso de secretariado executivo das instituições de ensino selecionadas ao estudo que já cursaram as disciplinas de sustentabilidade ou gestão ambiental. Através desta fase da pesquisa buscou-se determinar se a formalização destes conteúdos, através das práticas didático-pedagógicas pertinentes, contribui para a formação do profissional.

O instrumento de pesquisa utilizado na etapa quantitativa foi um questionário composto por questões fechadas, dividido em dois blocos. O primeiro englobava questões relativas à caracterização dos respondentes. O segundo foi constituído por seis questões que procuravam identificar a percepção dos acadêmicos sobre o papel do secretário executivo em organizações que privilegiam a sustentabilidade/gestão ambiental, habilidades e competências desenvolvidas nas disciplinas de sustentabilidade e/ou gestão ambiental, práticas e estratégias valorizadas nas disciplinas e uso da temática em atividades acadêmicas futuras (GIL, 1999). Para validação do questionário, o mesmo foi submetido a um pré-teste, considerando-o adequado para sua aplicação (MARCONI; LAKATOS, 2010).

A amostra foi composta por 66 acadêmicos. Vale ressaltar que a composição da amostra ocorreu de forma aleatória simples. Sob esta ótica, a amostra foi por adesão, ou seja, após contato com os acadêmicos do curso de secretário executivo, participaram do estudo aqueles com disponibilidade para o desenvolvimento da pesquisa (SEVERINO, 2003). Ante a prática

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

ética nas pesquisas científicas, os dados coletados foram tratados de maneira coletiva, evitando a identificação individual dos respondentes. Enfim, a interpretação dos dados coletados contemplou as análises documental, estatística e de conteúdo (DENCKER, 2001), conforme seção a seguir.

4 Resultados e Discussão

Em conformidade com os procedimentos metodológicos descritos na seção 3, a apresentação dos resultados e discussões compõe-se de duas partes principais. A primeira destaca as considerações a respeito dos processos de ensino, ou seja, as práticas didático-pedagógicas utilizadas nas disciplinas de sustentabilidade e/ou gestão ambiental dos cursos de graduação em secretariado executivo, permitindo estabelecer relações com a totalidade social. Ou seja, significa enfatizar “as técnicas, os processos, os recursos materiais ligados à dinâmica concreta do ensinar e do aprender” (ARAÚJO, 1991, p.15) a sustentabilidade e gestão ambiental na realidade secretarial a partir da compreensão das ementas das disciplinas.

A segunda etapa dedica-se a abordagem da percepção dos acadêmicos do curso de graduação em secretariado executivo, das instituições de ensino selecionadas à pesquisa, que já cursaram as disciplinas de sustentabilidade e gestão ambiental, examinando se a expectativa quanto à contribuição destas disciplinas evidentemente se constituiu como diferencial na formação profissional dos mesmos.

4.1 Práticas Didático-Pedagógicas das Disciplinas de Sustentabilidade e Gestão Ambiental nos Cursos de Graduação em Secretariado Executivo

Na concepção proposta por Araújo (1991, p. 22), “o aspecto técnico do ensino é elemento constituinte do especificamente pedagógico”. Na verdade, quando se dimensionam as estratégias e táticas para realizar a atividade de ensinar, garantem-se o ensino e aprendizagem de qualidade. A prática pedagógica é uma faceta da dimensão escolar, inserida na prática social (ARAÚJO, 1999).

As distintas técnicas aplicadas no processo de ensino e aprendizagem possibilitam diferentes mediações entre o professor e aluno (MASETTO, 1997). Alinhado a este pensamento, Araújo (1991) corrobora afirmando que as práticas se diferem entre si, pois existem as mais centradas no professor (como no caso da demonstração e exposição), as mais próximas ao aluno (estudo dirigido, pesquisa bibliográfica ou estudo de texto) e aquelas que se aproximam da socialização do aluno (estudo do meio, seminário, debates e trabalhos em grupos em geral).

A partir destes apontamentos, apresentam-se as ementas e práticas didático-pedagógicas das disciplinas de sustentabilidade e gestão ambiental dos cursos de graduação em secretariado executivo das instituições de ensino selecionadas ao estudo.

A primeira instituição pesquisada, intitulada “Instituição A” concentra a disciplina de sustentabilidade no segundo ano do curso, privilegiando a inter-relação ao contexto do empreendedorismo. A sua ementa contempla assuntos relacionados: (a) desafios do milênio e visão sistêmica; (b) conceitos de desenvolvimento sustentável, responsabilidade social e sustentabilidade; (c) características do empreendedor social e da liderança para a sustentabilidade; (d) ferramentas de sustentabilidade e abordagens de desenvolvimento; (e) contribuições para o desenvolvimento local e regional; (f) análise das partes interessadas e diálogos multisetoriais; (g) definição e modelos de negócios sociais e empresas sustentáveis; (h) elaboração de plano de negócios sociais.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A análise das demais disciplinas ofertadas no curso, no mesmo semestre, traz considerações acerca dos idiomas, comportamento organizacional e gestão de projetos. A possibilidade de uma formação profissional generalista e sustentável, defendida por Tachizawa (2010), conforme seção 2.1, faz-se presente na estrutura curricular do curso de secretariado executivo da Instituição A, já que no seu projeto pedagógico o foco em sustentabilidade ganha expressão como disciplina distinta e em alguns casos, inserido no conteúdo das demais disciplinas do curso. Dessa forma, o contexto da sustentabilidade constitui-se essencial no processo educativo do acadêmico em secretariado executivo, buscando o desenvolvimento de uma consciência do bem comum, aliado à formação do caráter social do acadêmico (MACHADO *et al*, 2010).

Dentre os pressupostos que sustentam a instituição educacional como espaço destinado à aprendizagem humana, social e profissional do acadêmico, o papel do docente requer determinismo, definição de metas, programa a ser cumprido, recursos e estratégias compatíveis com os objetivos do curso e da disciplina. Em resumo, Masetto (1997) sugere que a aprendizagem seja embasada em práticas para desenvolver o conteúdo do programa de ensino. Os docentes procuram inovar as práticas para dinamizar as atividades desenvolvidas durante o curso. A partir das tendências pedagógicas e literatura didática, definiram-se as seguintes práticas didático-pedagógicas para análise nas disciplinas de sustentabilidade e gestão ambiental nos cursos de secretariado executivo (ARAÚJO, 1991; MASETTO, 1997): aula expositiva, leitura de texto, resumo, resenha, ficha de leitura, estudo de caso, seminários ministrados pelos alunos, trabalhos em grupos, debate interativo, trabalhos extraclasse exigindo a análise de organizações e palestras com profissionais da área.

No que se refere à adoção de técnicas de ensino da disciplina de sustentabilidade da Instituição A, o docente preocupa-se com a aprendizagem dos acadêmicos, utilizando procedimentos que se mostrem adequados a este propósito. Os objetivos da disciplina de sustentabilidade favorecem: (a) reflexão sobre os principais desafios do milênio, considerando a interdependência do empreendedorismo e da sustentabilidade através de uma visão sistêmica; (b) Conhecimento das ferramentas de sustentabilidade aplicadas pelas organizações, avaliando criticamente as suas implicações no desenvolvimento local e regional; (c) Compreensão dos elementos que compõem a decisão estratégica e os pontos críticos que impactam na prática de se desenvolver negócios sustentáveis.

Numa perspectiva geral, para atender aos objetivos acima citados, a aula expositiva se faz presente, todavia de forma dialogada. Como elementos dinamizadores da disciplina aparecem com maior propriedade os trabalhos em grupo, estudos de caso e seminários ministrados pelos alunos a partir de trabalho extraclasse para análise da sustentabilidade e o papel do secretário executivo na gestão de projetos sustentáveis em organizações. O estudo de texto, considerado pelo docente como importante para disciplina de sustentabilidade, é enfatizado de modo analítico e crítico, desenvolvendo a habilidade do acadêmico de compreender, analisar, sintetizar e interpretar. Para tornar mais clara e concreta a reflexão sobre o conteúdo dos materiais teóricos, integra-se a realização de debates interativos. A exigência de resumos, resenhas e fichas de leitura é complementar, todavia não aparece com frequência como estratégia na disciplina.

A segunda instituição pesquisada, intitulada “Instituição B” concentra a disciplina de sustentabilidade no terceiro ano do curso, onde as inter-relações estão sob o contexto da responsabilidade social. Nesta instituição a ementa aborda assuntos relacionados: (a) construção do conceito de sustentabilidade; (b) sua aplicabilidade no escopo empresarial; (c) conceitos de desenvolvimento sustentável e de responsabilidade social; (d) mudanças no

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

ambiente global e as dimensões da sociabilidade; (e) sustentabilidade e competitividade; (f) educação ambiental.

Por estarem no final do curso, as demais disciplinas trabalhadas no mesmo semestre, estão direcionadas para as atividades de orientação de estágio, análise organizacional, transformações sócio-políticas e uma disciplina de orientação livre.

Na Instituição B também se faz presente uma formação profissional generalista, onde a sustentabilidade permeia outras disciplinas do curso, apesar de possuir uma disciplina específica para tratar da sustentabilidade socioambiental conforme a concepção de Tachizawa (2010).

O foco da sustentabilidade está presente no Projeto Pedagógico do Curso, alinhado ao Projeto Pedagógico da própria instituição, onde as formações profissional e humana caminham juntas por meio de processos de ensino-aprendizagem que possibilitem aos alunos assumirem seus papéis como profissionais, mas também como cidadãos comprometidos com o meio em que vivem.

As técnicas utilizadas no processo de ensino-aprendizagem na Instituição B buscam o alcance dos seguintes objetivos: (a) proporcionar uma ambiente acadêmico de reflexão, pesquisa e obtenção de conhecimento referente à sustentabilidade e sua aplicabilidade no escopo empresarial; (b) desenvolver os conhecimentos necessário para a construção de uma postura crítica frente à relevância da questão ambiental e social; (c) desenvolver uma visão crítica sobre a responsabilidade social empresarial, desenvolvimento sustentável e sustentabilidade empresarial; (d) utilizar o planejamento estratégico de forma que sejam contemplados os fatores ambientais e sociais.

Na Instituição B as aulas expositivas são integradas a outras metodologias de ensino. A aplicação da teoria na prática, as dinâmicas de grupo para realização de atividades em sala de aula, a apresentação de seminários e os exercícios de simulação propondo a resolução de problemas. De forma geral as atividades desenvolvidas para trabalhar o conteúdo programático na Instituição B não estão distantes do modo de trabalho da Instituição A. Nos dois casos existe a preocupação de desenvolver a habilidade do acadêmico de Secretariado Executivo em aplicar todos os conhecimentos adquiridos ao longo do curso em sua vida profissional dentro dos preceitos do desenvolvimento sustentável, direcionados pela responsabilidade socioambiental.

4.2 Percepção dos acadêmicos sobre as práticas didático-pedagógicas pesquisadas

Nesta seção serão apresentados os resultados da pesquisa realizada com os acadêmicos do curso de secretariado executivo que cursaram a disciplina de sustentabilidade e gestão ambiental, aliados à análise e interpretação dos dados.

A partir dos dados coletados percebe-se que a maioria dos respondentes é composta por mulheres (92%). A figura 3 destaca a faixa etária dos mais jovens (88%), decrescendo este percentual com o aumento da idade das respondentes, observados os limites superior e inferior da amostra pesquisada.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

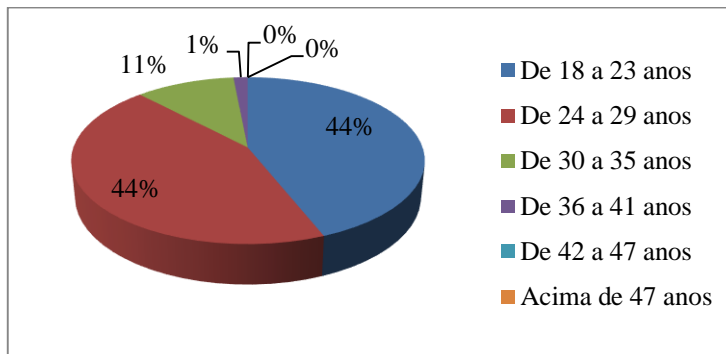


FIGURA 3: FAIXA ETÁRIA DOS ACADÊMICOS RESPONDENTES
FONTE: Os autores (2013)

Quando se examina os resultados referentes ao gênero e faixa etária dos respondentes, percebe-se que estes são compatíveis à realidade brasileira e aos estudos de Piñol e Cassiano (2004), onde estes defendem que o perfil do profissional de secretariado executivo no Brasil, na atual conjuntura, é eminentemente feminino e jovem.

Em relação ao período de curso do acadêmico em secretariado executivo, 74% dos respondentes está no segundo ano e 26% entre o terceiro e quarto anos do curso. Não se notou a presença de alunos do primeiro ano, pois os sujeitos da pesquisa deveriam ter cursado a disciplina de sustentabilidade e gestão ambiental, a qual não é trabalhada no ano inicial nas instituições de ensino pesquisadas.

Quando questionados sobre a experiência profissional na área secretarial, incluindo a realização de estágios, dos 66 sujeitos da pesquisa, 64% dos respondentes já exerceram atividades secretariais em organizações. Ao se considerar o tempo de atuação destes acadêmicos com a experiência profissional na área, a figura 4 ilustra que estas são curtas, limitando-se na sua maioria até 02 anos. Fica visível que a breve experiência profissional dos acadêmicos pode ser justificada pela presença da maioria dos respondentes nos períodos iniciais do curso (principalmente no segundo ano).

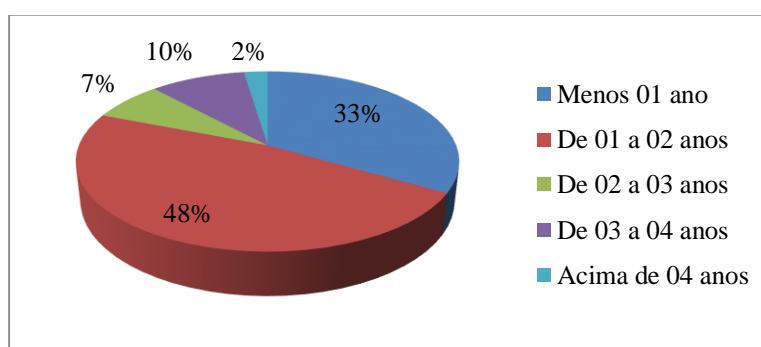


FIGURA 4: TEMPO DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL NA ÁREA SECRETARIAL
FONTE: Os autores (2013)

Nesta perspectiva, vale ressaltar que, considerando as organizações em que os acadêmicos se inserem e a experiência profissional no contexto secretarial, verifica-se que 55% dos respondentes estão atuando profissionalmente na área secretarial (conforme período da realização do presente estudo).

No que se refere à experiência profissional na área secretarial englobando atividades de gestão sustentável na organização, dos 42 sujeitos da pesquisa que possuem experiência

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

profissional em secretariado, apenas 24% afirmaram que as organizações focam a gestão sustentável, permitindo a participação profissional do acadêmico nestas atividades. Este resultado é significativo e reflete as considerações tecidas por Hart e Milstein (2004) na seção 2 do estudo, de que ainda são poucas as organizações que tratam a sustentabilidade como uma oportunidade estratégica.

Acrescenta-se a isto que a consolidação das práticas sustentáveis pelo profissional de Secretariado Executivo pode ocorrer através das mudanças no perfil, atribuições e competências. Bortolotto e Willers (2005) entendem que a incorporação de novas habilidades e competências no cotidiano profissional do secretário executivo tem proporcionado a ocupação de mais espaços junto aos dirigentes e equipes de trabalho, intervindo na busca de soluções, contribuindo para o foco em processos sustentáveis nas organizações.

A figura 5 ilustra a percepção dos acadêmicos sobre a principal atribuição ou atividade que o secretário executivo pode desempenhar em uma organização visando privilegiar a gestão da sustentabilidade. Observa-se o expressivo percentual (65%) de respondentes que defende como principal atividade a visão empreendedora e criatividade na elaboração de projetos inovadores e sustentáveis à organização devido à capacidade de compreender a problemática socioambiental. 26% dos acadêmicos admitem a flexibilidade e visão estratégica no apoio à tomada de decisões que visem à sustentabilidade como função essencial do secretário executivo. Na sequência aparecem a articulação das informações entre os setores de uma organização através do processo de comunicação (8%) e compreensão das complexidades do mercado e expectativas dos stakeholders (1%).

É notório que o papel do docente das disciplinas de sustentabilidade e gestão ambiental das Instituições A e B, transfigura-se no mediador de situações de aprendizagem, valorizando os objetivos propostos nas disciplinas, os quais se aproximam às atribuições do profissional de secretariado executivo destacados pelos acadêmicos na figura 5. Permite-se afirmar que, a partir dos respondentes, os objetivos das disciplinas são atingidos.

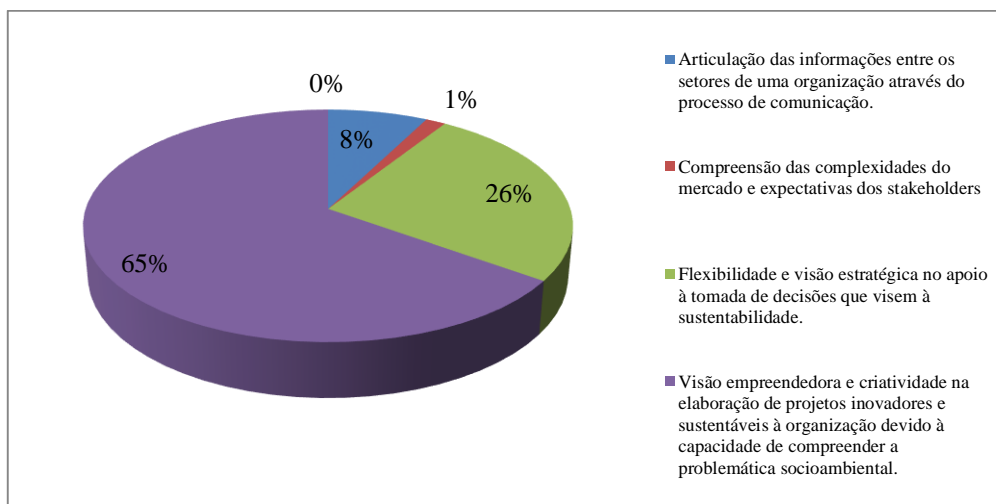


FIGURA 5: ATRIBUIÇÕES DOS SECRETÁRIOS EXECUTIVOS

FONTE: Os autores (2013)

Amato Neto (2011) assevera que através da expansão do conceito de desenvolvimento sustentável do meio ambiente para o meio social e econômico, as organizações estão direcionando as suas atuações em mercados mais conscientes. As considerações de Amato Neto (2011) podem perfeitamente ser aplicadas à realidade secretarial, principalmente, pois o

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

secretário executivo tem sido preparado através das disciplinas de sustentabilidade e gestão secretarial a adequar processos, privilegiando majoritariamente as questões ambientais, econômicas e sociais. A figura 6 permite a reflexão sobre as competências e habilidades que foram desenvolvidas e podem ser identificadas com as disciplinas de sustentabilidade e gestão ambiental cursadas na graduação em secretariado executivo. A competência que mais se destacou foi a capacidade de compreender as problemáticas socioambientais (36%).

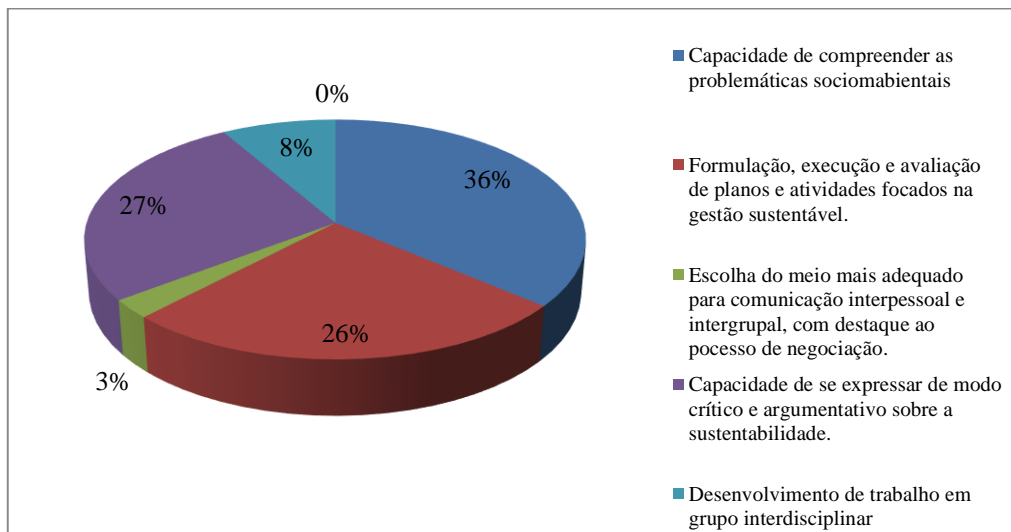


FIGURA 6: COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DO SECRETÁRIO EXECUTIVO
FONTE: Os autores (2013)

No que tange à prática didático-pedagógica adotada nas disciplinas de sustentabilidade/gestão ambiental que mais contribuiu para compreensão do conteúdo sobre sustentabilidade, verificam-se como principais respostas: Atividade de pesquisa que promoveu o contato prático com a realidade de gestão sustentável (47%); estudo de caso para a resolução de problemas (32%); leitura de material científico relacionado à temática (11%); aula expositiva (9%) e resumos/resenhas (1%). Acredita-se, portanto que os resultados defendidos pelos acadêmicos quanto às competências/habilidades e práticas didático- pedagógicas que merecem destaque nas disciplinas de sustentabilidade e gestão ambiental, alinham-se a perspectiva das Instituições A e B, pois estas enfatizam as estratégias visando às competências e habilidades consideradas mais incentivadoras pelos acadêmicos.

Os docentes das disciplinas de sustentabilidade e gestão ambiental do curso de graduação em secretariado executivo devem saber utilizar com competência as diversas técnicas didáticas, mostrando-se facilitadores na integração entre o conteúdo em estudo, conhecimento dos alunos e exigências do mercado (LOPES, 1991).

Através dos estudos de Tachizawa (2010), assevera-se a importância das instituições de ensino superior estimular um processo de formação sustentável de seus discentes. Neste sentido, os acadêmicos respondentes defendem como principal estratégia a ser valorizada na disciplina de sustentabilidade e gestão ambiental para processo formativo do secretário executivo em gestão sustentável: realização de atividades sociais/ambientais com a comunidade (47%); uso da realidade no processo formativo (38%); exercício prático de redação de trabalhos científicos com a temática sustentabilidade, incentivando a postura científica e solução de problemas (14%) e autonomia ao acadêmico para realização de debates (1%).

Os resultados da pesquisa permitem observar que após ter cursado a disciplina de sustentabilidade e gestão ambiental, 94% dos acadêmicos se sentem mais preparados para as

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

atribuições relacionadas à sustentabilidade nas organizações e contexto secretarial, sendo que 63% dos respondentes têm interesse em usar a temática sustentabilidade em outras atividades acadêmicas (minicursos e palestras) que envolvam a temática sustentabilidade. É válido ressaltar que 28% dos acadêmicos pretendem elaborar o relatório de estágio com a temática sustentabilidade ou estruturar o trabalho de conclusão de curso que interligue as linhas de pesquisa gestão secretarial e sustentabilidade.

5 Considerações Finais

O presente estudo teve a finalidade de revelar a percepção dos acadêmicos dos cursos de graduação em Secretariado Executivo de instituições de ensino privadas, em Curitiba-PR, quanto aos diferenciais que as práticas didático-pedagógicas, adotadas nas disciplinas de sustentabilidade e gestão ambiental, proporcionam à formação profissional do secretário executivo. De maneira geral, constatou-se que a formação em secretariado executivo deve estar alinhada a complexidade mundial, reiterando a preocupação com o direcionamento das atividades de ensino, pesquisa e extensão que fomentem uma educação transdisciplinar (JABBOUR; SANTOS, 2011).

Para promover a competência de compreensão e ação sobre as problemáticas mundiais, suas dimensões (ambiental, social, cultural, política, econômica) e suas inter-relações, são necessárias práticas educacionais e concepções pedagógicas nos cursos de graduação em secretariado executivo que enfatizem o aluno como sujeito da aprendizagem e o professor como orientador e facilitador das atividades, integrando os conhecimentos (MASETTO, 1997; TACHIZAWA, 2010).

É possível perceber uma similaridade das propostas de trabalho dos conteúdos programáticos, ementas e técnicas didáticas nas disciplinas de sustentabilidade e gestão ambiental nos cursos de graduação em secretariado executivo das Instituições A e B. Este trabalho das instituições desenvolve uma perspectiva integrada entre sustentabilidade e gestão ambiental organizacional, estratégias de mercado e a formação do secretário executivo.

Constatou-se nesta pesquisa que a maioria dos acadêmicos pesquisados defende que as disciplinas de sustentabilidade e gestão ambiental inseridas nos cursos de graduação em secretariado executivo criam oportunidades para o desenvolvimento dos profissionais que desejam desempenhar funções de gestores de projetos sustentáveis no âmbito dos negócios. Portanto, o presente estudo buscou contribuir para uma maior compreensão sobre a relevância da sustentabilidade e gestão ambiental na formação profissional do secretário executivo, através das técnicas didáticas e construções de diretrizes nos cursos de graduação.

Observa-se que as práticas didático-pedagógicas que incentivam reflexões sobre as ações sustentáveis nas diversas dimensões são as que se aproximam da socialização do acadêmico do curso de secretariado executivo (ARAÚJO, 1991). As que se limitam somente as breves transmissões de conhecimento tendem a não estabelecer resultados positivos vinculados aos diferenciais profissionais, estimulando atitudes sustentáveis.

Implica apontar aqui que os resultados da pesquisa também sinalizaram a relevância de se considerar o contexto histórico e social dos acadêmicos, pois os seus valores e crenças podem influenciar a sua percepção sobre a sustentabilidade e gestão ambiental. Por isso, com base no desafio que os profissionais da área secretarial terão para gestão de projetos sustentáveis que evitem a degradação ambiental e as problemáticas sociais, a análise e reflexão sobre a coerência da aplicação das temáticas sustentabilidade e gestão ambiental em distintos cursos de graduação em Secretariado Executivo no Brasil representam um campo ainda carente de dados, podendo também ser objeto de pesquisas futuras.

Referências

- ALIGLERI, L.; ALIGLERI, L. A.; KRUGLIANSKAS, I. **Gestão socioambiental: responsabilidade e sustentabilidade do negócio**. São Paulo: Atlas, 2009.
- AMATO NETO, J. Os desafios da produção e do consumo sob novos padrões sociais e ambientais. In: _____. (Org.). **Sustentabilidade e produção: teoria e prática para uma gestão sustentável**. São Paulo: Atlas, 2011.
- ARAÚJO, J. C. S. Para uma análise das representações sobre as técnicas de ensino. In: VEIGA, I. P. A. (Org.). **Técnicas de ensino: por que não?** Campinas: Papirus, 1991. Coleção Magistério: Formação e Trabalho Pedagógico).
- BARBIERI, J. C. **Gestão ambiental empresarial: conceitos, modelos e instrumentos**. São Paulo: Saraiva, 2011.
- BELLEN, H. M.; TREVISAN, A. P. Desenvolvimento e Sustentabilidade: Uma Avaliação da Dimensão Consumo a partir da Geração de Resíduos Sólidos. In: Encontro da Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração, 29, 2005, **Anais...**, ANPAD, setembro de 2005.
- BORTOLOTTI, M. F. P; WILLERS, E. M. Profissional de secretariado executivo: explanação das principais características que compõem o perfil. **Revista Expectativa**. Toledo, v. 4, n. 4, 12p, 2005.
- BRANDLI, L. L. *et al.* Avaliação da presença da sustentabilidade ambiental no ensino dos cursos de graduação da universidade de Passo Fundo. **Avaliação**, Campinas, v. 17, n.2, p. 433-454, jul. 2012.
- CERVO, A. L. BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. São Paulo: Prentice Hall, 2002.
- DENCKER, A. F. M. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. 5ed. São Paulo: Futura, 2001.
- FIEP/UFPR – FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO PARANÁ / UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. **Formação do novo administrador: docentes no ensino da administração sustentável**. Curitiba: Sistema FIEP/UFPR, 2011.
- HART, S.; MILSTEIN, M. Criando Valor Sustentável. **RAE Executivo**, v.3, n. 2. maio/jul 2004. p.65-79.
- MACHADO, C. C. *et al.* Ecopedagogia e processos de socialização dos habitantes da colônia Cristina. In: PONCHIROLLI, O.; NEVES, L. S. (Orgs). **Estado, organizações e desenvolvimento local: um olhar interdisciplinar**. Curitiba: Editora CVR, 2010.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- JABBOUR, C. J. C.; SANTOS, F. C. A. Evolução da gestão ambiental na empresa: uma taxonomia integrada à gestão da produção e de recursos humanos. In: AMATO NETO, J. (Org.). **Sustentabilidade e produção: teoria e prática para uma gestão sustentável**. São Paulo: Atlas, 2011.
- LOPES, A. O. Aula expositiva: superando o tradicional. In: VEIGA, I. P. A. (Org.). **Técnicas de ensino: por que não?** Campinas: Papirus, 1991. Coleção Magistério: Formação e Trabalho Pedagógico).
- MARCONI M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia científica**. 7 ed. São Paulo, 2010.
- MASETTO, M. T. **Didática: a aula como centro**. 4 ed. São Paulo: FTD, 1997. (Coleção aprender e ensinar).

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

- MORGADO, R. P. **A formação de bacharéis em gestão ambiental: complexidade e os desafios socioambientais contemporâneos.** 2012. 156f. Dissertação (Mestrado em Ciência Ambiental). Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012.
- PEREIRA, A. C.; SILVA, G. Z.; CARBONARI, M. E. E. **Sustentabilidade, responsabilidade social e meio ambiente.** São Paulo: Saraiva, 2011.
- PIÑOL, S. N. T.; CASSIANO, R. . Secretariado Executivo: expansão do curso e perfil dos alunos em Rondonópolis-MT. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL. 4. 2004, Florianópolis. **Anais Eletrônicos ...** Disponível em: <http://www.inpeau.ufsc.br>. Acesso em: 10 de julho de 2011.
- SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico.** 22. ed. São Paulo: Cortez, 2003.
- TACHIZAWA, T. **Gestão ambiental e responsabilidade social corporativa:** estratégias de negócios focadas na realidade brasileira. São Paulo: Atlas, 2010.
- ZAMCOPE, F. C. *et al.* Desenvolvimento de um modelo para avaliar a sustentabilidade corporativa. **Revista Produção**, Alfenas, v.22, n.3, p.477-489, maio/ago. 2012.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

SECRETARIADO EXECUTIVO – PREPARANDO PARA O 1º EMPREGO:
EVOLUÇÃO DO PROJETO DE EXTENSÃO NOS ANOS DE 2011 E 2012

Keila Raquel Wenningkamp (UNIOESTE)
sebkeila@hotmail.com

Fabiana Regina Veloso Bíscoli (UNIOESTE)
fbiscoli@yahoo.com.br

Josmary Karoline Demko Alves (UNIOESTE)
josmarykaroline@yahoo.com.br

Resumo: A extensão universitária passou a ser, especialmente nos últimos anos, parte integrante do processo de formação e produção do conhecimento, auxiliando para o desenvolvimento de pessoas com postura crítica e cidadã. Dentro desse contexto, o objetivo geral deste estudo é apresentar a evolução do projeto de extensão intitulado Secretariado Executivo – Preparando para o 1º Emprego, uma atividade desenvolvida por acadêmicos e professores do curso de Secretariado Executivo da Unioeste, durante os anos de 2011 e 2012. Essa atividade de extensão teve por intuito ministrar oficinas a adolescentes pertencentes a entidades beneficentes do município de Toledo/PR sobre assuntos relacionados ao ingresso no mercado de trabalho. Para tanto, esta pesquisa embasou-se em bibliografias sobre extensão universitária bem como na literatura sobre empregabilidade. Em termos metodológicos, trata-se de uma pesquisa de caráter quantitativo, com método dedutivo, sendo que o principal instrumento de investigação deu-se por meio de um questionário, que foi aplicado aos adolescentes (pertencentes às entidades beneficentes) participantes do projeto de extensão, para avaliar três principais aspectos, quais sejam: o cumprimento do objetivo do projeto de extensão, o conteúdo programático ministrado e a metodologia dos instrutores. Com base nos resultados dos questionários, concluiu-se que a atividade de extensão foi exitosa nos dois anos de sua realização. Ou seja, na visão dos adolescentes as oficinas ministradas auxiliaram no entendimento sobre o ingresso de uma pessoa no mercado de trabalho, bem como a metodologia utilizada foi compreensível e adequada. No entanto, na avaliação feita em 2012, observaram-se índices mais satisfatórios nas respostas dos adolescentes do que em 2011. Destarte, pôde-se inferir que a última edição do projeto de extensão Secretariado Executivo – Preparando para o 1º Emprego demonstrou evolução *vis-à-vis* a primeira.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Extensão. Evolução.

Abstract: University Extension has become, especially in recent years, part of the formation and production process of knowledge, assisting in development of people with critical and citizen stance. In this context, the purpose of this paper is present the evolution of the Extension Project entitled: “Executive Secretariat – Preparing for the 1st job, an activity developed and performed by academics and professors of the Executive Secretariat of Unioeste, during the

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

years 2011 and 2012. This Extension Activity had the purpose of teach workshops to adolescents who frequent beneficent entities in the city of Toledo/PR about issues related to entry into the labor market. Therefore, this research was based on bibliographic about university extension as well as in the literature on employability. In methodological terms, it is a search of quantitative nature, with deductive method, and the main research instrument was made through questionnaires, that were applied to all adolescents (belonging to beneficent entities) participants of the Extension Project, to evaluate three main aspects, namely: the fulfillment of the purpose of the extension project, the program content and the methodology of the instructors. Based on the results of questionnaires, it was concluded that the extension activity was successful in the two years of its implementation. That is, in the view of adolescents taught workshops helped in understanding the entry of a person into the labor market, as well as the methodology was understandable and appropriate. However, in the assessment made in 2012 it was observed indexes more satisfactory than in 2011. Thus, it was inferred that the latest edition of the extension project Executive Secretariat – Preparing for the 1st job showed *vis-à-vis* evolution to the first one.

Keywords: Executive Secretariat. Extension. Evolution.

1. Introdução

Entre os principais objetivos de uma universidade podem ser citados a formação profissional, geração e disseminação de conhecimentos. No entanto, nos últimos anos, a demanda social por indivíduos com maior entendimento, postura crítica e cidadã têm aumentado consideravelmente. A partir disto, a extensão universitária surge como uma forma de atender esta propensão, pois a extensão possibilita a interferência e mudança social na vida de um indivíduo (ARAÚJO; CASIMIRO, 2009).

De acordo com Jezine (2004) a visão de extensão universitária passa a ser parte integrante da dinâmica da pedagogia curricular do processo de formação e produção do conhecimento, o que envolve professores e acadêmicos e promove uma alteração da estrutura rígida dos cursos para uma flexibilidade curricular que permita a formação crítica.

Além disso, segundo Bovo (1999), a extensão universitária remete à ideia de função social da universidade. Assim, pode-se dizer que esta vem interferindo consideravelmente no “pensar” e no “fazer” do acadêmico e do futuro profissional. É por meio dela que se obtém o engajamento do estudante na vida social da comunidade a fim de vivenciar uma realidade muitas vezes diferente da vivida em sala de aula.

Partindo desse contexto e da premissa de que a extensão universitária pode prover ações em benefício da sociedade, o objetivo geral deste trabalho é apresentar a evolução do Projeto de Extensão intitulado: Secretariado Executivo – Preparando para o 1º Emprego, uma atividade que foi realizada por acadêmicos e professores do curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Unioeste) *Campus* de Toledo/PR, nos anos de 2011 e 2012.

Nas duas edições do projeto de extensão, os acadêmicos do curso de Secretariado Executivo, com o auxílio de docentes, desenvolveram material didático e ministraram oficinas para adolescentes frequentadores de entidades beneficentes do município de Toledo/PR, sobre assuntos direcionados à conquista e manutenção de um emprego no atual mercado de trabalho. Dessa forma, pode-se dizer que, além do objetivo social do projeto de extensão Secretariado Executivo – Preparando para o 1º Emprego (qual seja: auxiliar adolescentes a entenderem o

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

processo de ingresso no mercado de trabalho), essa atividade teve o intuito de possibilitar ao acadêmico de Secretariado Executivo a experiência do contato com a sala de aula, justificando assim, a dupla importância desta atividade de extensão.

Portanto, para atender o objetivo desta pesquisa, o estudo avança com outras quatro seções, além desta. Na segunda seção, o referencial teórico contextualiza a extensão universitária, sua importância e contribuições e, discorre também sobre empregabilidade e o mercado de trabalho e, por fim, oferece uma breve apresentação do projeto de extensão Secretariado Executivo – Preparando para o 1º Emprego. Na terceira seção, expõem-se os procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa. Na quarta seção mostram-se os resultados obtidos com o estudo, comparando os números extraídos das duas edições da atividade de extensão e, por fim, a quinta seção apresenta as conclusões e considerações finais do artigo.

2. Referencial Teórico

2.1 Extensão Universitária

A formação tríplice composta pelo ensino, pesquisa e extensão está nas premissas das universidades, e sua atuação é cada vez mais exigida pela comunidade interna e externa. Nesse sentido, Martins (2007) coloca que cada processo (ensino, pesquisa e extensão) tem as suas pressuposições, ou seja, o ensino se apresenta como o processo de construção do saber; a pesquisa, como processo de objetivação ou materialização desses conhecimentos; e a extensão, o processo de intervenção social sobre a realidade, retornando numa dinâmica de retroalimentação do ensino e da pesquisa.

Para socializar o conhecimento obtido na formação acadêmica, cumprir seu papel social e atender às demandas da sociedade, faz-se necessário o desenvolvimento da Extensão Universitária, definida por Silva (1996) como uma forma de interação entre a universidade e a comunidade em que a mesma está inserida. Ou seja, é uma espécie de ponte entre a universidade e os mais variados setores da sociedade. Assim, a extensão universitária caracteriza-se como uma troca, na qual a universidade oferece conhecimentos e assistência para a comunidade, ao passo que recebe da sociedade sua manifestação com as reais necessidades, anseios e aspirações que possibilitam o crescimento cidadão da comunidade acadêmica.

A relevância da extensão na universidade tem se apresentado com tal veemência que foi contemplada na Constituição Federal. A definição de extensão universitária, em 1987, foi apresentada pelo Fórum de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas (FORPROEX, 2012), e reafirma que a extensão universitária é o processo educativo, cultural e científico que articula o ensino e a pesquisa de forma indissociável e viabiliza a relação transformadora entre Universidade e Sociedade. A Constituição Federal de 1988 estabelece que “as universidades [...] obedecerão ao princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão” (BRASIL, 1988).

Portanto, entende-se que as atividades de extensão universitária são imprescindíveis tanto para a formação acadêmica e científica, como também para a formação crítica e cidadã dos discentes.

2.1.1 Importância e contribuição da extensão universitária

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A extensão universitária constitui-se como parte da dinâmica pedagógica curricular e seus processos incluem a formação, produção e socialização de conhecimentos. Para tanto, envolve docentes e discentes e seu comprometimento com a sociedade.

Neste contexto, confirma-se a extensão como função acadêmica da universidade, a qual estabelece a interação com o ensino e a pesquisa, visando também à inserção social na formação do acadêmico e do professor. Assim, identifica-se uma das contribuições da extensão para a formação universitária, a inserção do acadêmico como agente cidadão. Ainda neste aspecto, Saviani (1984, p. 48) declara que “cabe à universidade socializar seus conhecimentos, difundindo-os à comunidade e se convertendo, assim, numa força viva capaz de elevar o nível cultural geral da sociedade”.

Percebe-se, deste modo, que a articulação curricular entre o conhecimento teórico e a formação acadêmica por meio das disciplinas pode ser engajada com o desenvolvimento de pesquisas relevantes sobre os aspectos de interesse da sociedade, de forma a conectá-lo ao curso superior. Com isso há de se ter o retorno à sociedade, seja pela divulgação da pesquisa (BISCOLI, 2012), ou por outras formas de interação social, promovendo assim o desenvolvimento cultural e social.

Outra contribuição que pode ser destacada é a relação teoria-prática possibilitada pela execução de projetos de extensão. Costa e Silva (2011, p. 77) afirmam que:

A extensão universitária, por ser um campo onde se desenvolve uma proximidade maior com professores (coordenadores e supervisores de projetos de extensão) e também com a comunidade, possibilita ao acadêmico fazer a articulação dos conteúdos teóricos e operacionais, cria oportunidades para o desenvolvimento de habilidades referentes ao trabalho em equipe e fortalece o compromisso social e ético no que se refere à busca dos direitos do cidadão.

As atividades extensionistas, visando atender o exposto por Costa e Silva, devem valorizar a questão do encorajamento da prática e aprendizagem profissional através de projetos sociais, pois essa aplicabilidade, proporcionada pela extensão universitária, faz com que os acadêmicos acrescentem maiores vantagens e oportunidades em sua formação geral.

Por fim, Bíscoli *et. al.* (2012) identificaram outro aspecto de importância para extensão universitária. Do ponto de vista dos estudantes, esta é uma oportunidade para que acrescentem experiência em seus currículos. Para os autores, o acadêmico busca participar dos projetos de extensão, reconhecendo a importância no currículo, posto que em toda a formação se faça necessária à complementação da estrutura curricular apresentada pelos cursos de graduação.

Essas considerações remetem ao propósito da próxima seção, que consiste em evidenciar a preocupação dos indivíduos com a sua formação e qualificação para o mercado de trabalho, buscando elementos que possam diferenciá-los a fim de manterem-se empregáveis ou destacarem-se na sua área de atuação.

2.2 Mercado de trabalho: empregabilidade e competitividade

O atual contexto do mercado de trabalho exige profissionais cada vez mais preparados e conscientes de sua atuação. Assim, o termo empregabilidade traz elementos essenciais para se pensar em todo e qualquer profissional, pois exige desse a capacidade e adequação ao mercado de trabalho. Manter-se atualizado com as demandas das organizações, impulsiona o desenvolvimento de competências e habilidades, tornando o indivíduo alguém ‘empregável’.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Carrieri e Sarsur (2004) afirmam que ter empregabilidade significa o indivíduo ser capaz de conseguir emprego em qualquer organização, independentemente do momento em que passa o mercado de trabalho. Os autores relacionam essa capacidade com a conquista de diferenciais, entre eles: falar mais de uma língua, ter conhecimento de diferenças culturais e saber tomar decisões em um esquema de globalidade. Isto é, competências e habilidades fundamentais à conquista e manutenção de um emprego.

No desenvolvimento de competências e habilidades, vale ressaltar a diferença entre os termos, visto que o mercado busca profissionais pautados em ambos. Almeida (2006) coloca que a competência representa o saber efetivo do conteúdo enquanto a habilidade relaciona-se à sua execução, ou seja, sua prática. O profissional que tem competências e habilidades combinadas consegue atuar em qualquer ambiente organizacional, isto é, tem alta empregabilidade.

Além das competências e habilidades, o profissional deve analisar o que o mercado está procurando, unir os conceitos de oferta e procura, pois assim consegue direcionar quais pontos irá desenvolver para satisfazer a organização. Chiavenato (2002, p. 28) coloca que a pessoa “precisa conhecer quais são os requisitos que as empresas estão buscando nos seus funcionários para poder oferecê-los mais enfaticamente ou adequar seu talento às reais necessidades da empresa”.

Carrier e Sarsur (2004) destacam ainda que manter-se empregável é essencial para sobrevivência no mercado de trabalho, tão logo, cabe ao colaborador à preocupação com o desenvolvimento de seus diferenciais competitivos, o que refletirá na sua empregabilidade. Como forma de auxiliar esses profissionais, Minarelli (1995) apresenta seis pilares que sustentam a empregabilidade, quais sejam: adequação vocacional, competência profissional, idoneidade, saúde física e mental, reserva financeira e fontes alternativas e relacionamentos. O autor conclui que a união de todos esses itens fornece segurança ao profissional, conferindo assim a capacidade de gerar trabalho e trabalhar.

Identificado o aumento da necessidade de se tornar empregável, infere-se o aumento proporcional da competitividade. Tanto que vários autores têm destacado que uma das preocupações das empresas tem sido o processo de recrutamento e seleção, que está se tornando cada vez mais difícil e complexo, exigindo das empresas a criação de métodos variáveis para identificar os diferenciais dos candidatos.

Ainda em relação à competitividade, um dos principais aspectos que a caracteriza trata-se de um fenômeno que tem natureza extrínseca, qual seja a situação concorrencial existente no mercado (SILVA; FONSECA, 2010). Isto é, para obter sucesso há a obrigação de se estar atento aos demais profissionais que estão na busca por empregos, pois assim é possível avaliar com quais competências haverá competição.

Neste sentido cabe destacar que a competitividade está cada vez mais evidente no mercado de trabalho, o que coloca em alerta os jovens ou ainda os adolescentes que pretendem se preparar para seu primeiro emprego.

2.2.1 Inserção do jovem no mercado de trabalho: 1º Emprego

No contexto atual do mercado de trabalho, os jovens buscam o emprego cada vez mais cedo, a maioria durante o ensino médio. Para isso, são criados vários programas facilitadores: Jovem Aprendiz, Menor Aprendiz, Projovem, Jovem Cidadão e entre outros. Entretanto, muitos jovens se inscrevem em programas sem ter noções básicas sobre o primeiro emprego, já que a busca de um emprego requer necessariamente uma definição de objetivos e uma boa dose de

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

planejamento, organização e direção de esforços integrados e conjugados (CHIAVENATO, 2002).

Como já foi colocado, o indivíduo que busca um emprego deve manter-se atualizado com o mercado de trabalho para assim desenvolver as competências exigidas ao cargo ou à profissão pretendida. Contudo, Chiavenato (2002, p. 2) destaca que “o fato de nunca haver trabalhado antes faz com que o candidato iniciante seja portador de uma substancial quantidade de dissonância cognitiva”, ou seja, conflito entre dois aspectos, sendo eles teórico e prático, aquilo que eles esperam que aconteça está com uma visão errônea. O autor menciona que o ingressante não tem ideia de como funciona o dia-a-dia de uma empresa, e se tem, normalmente a ideia está errada. Este aspecto pode dificultar a inserção do jovem no mercado de trabalho.

Por este motivo, Soalheiro (2012) afirma que qualquer profissional, por melhor que seja em desempenhar determinado papel e executar aquilo para o que foi preparado em sua formação escolar, irá enfrentar enormes dificuldades de se inserir e se manter no mercado se não for capaz de desenvolver uma série de competências transversais, isto é, aquelas que servirão de apoio e ponte entre o conhecimento técnico e o mercado na prática. Além disso, alguns candidatos não são preparados nem mesmo com a teoria.

Dessa forma, considerando que muitos jovens não contam com experiência profissional, uma preocupação permanente deve ser a qualificação teórico-técnica e também atualização constante, ou seja, o ingressante deve desenvolver um maior interesse pela educação e pela informação. Visando estimular este propósito, desenvolveu-se o projeto de extensão: Secretariado Executivo – Preparando para o 1º Emprego.

2.2.2 Apresentação do projeto de extensão universitária: Secretariado Executivo – Preparando para o 1º Emprego.

O projeto de extensão intitulado: Secretariado Executivo – Preparando para o 1º Emprego foi uma atividade realizada por acadêmicos e docentes do curso de Secretariado Executivo da Unioeste, durante os anos 2011 e 2012, e possuía dois principais objetivos (PROJETO DE EXTENSÃO, 2011; 2012).

O primeiro objetivo, relacionado à questão social, ensejou contribuir para a qualificação de adolescentes (14 a 17 anos) pertencentes a entidades beneficentes de Toledo/PR. Isto é, por meio de oficinas, acadêmicos do curso de Secretariado Executivo, no papel de instrutores e monitores, apresentaram aos adolescentes das entidades temáticas sobre a inserção no mercado de trabalho e manutenção de um emprego. Essas temáticas abordavam: a elaboração de um currículo, como obter sucesso em uma entrevista de trabalho, noções de rotinas secretariais, ética e postura profissional, atendimento pessoal e telefônico, conhecimentos sobre informática, administração, empreendedorismo, entre outros. A elaboração do material didático, bem como a orientação desses instrutores foi realizada por docentes do curso de Secretariado Executivo.

O segundo objetivo buscou proporcionar aos acadêmicos de secretariado o contato com a sala de aula, dedicando parcela do conhecimento adquirido por eles durante a graduação em Secretariado Executivo.

Além disso, de acordo com o Projeto de Extensão (2011; 2012), o fato de acadêmicos de Secretariado Executivo ministrarem conteúdos a adolescentes sem experiência profissional, almejou promover a interação entre acadêmicos de séries diferentes, isto é, o projeto contou com alunos (instrutores) do primeiro, segundo, terceiro e quarto ano de Secretariado Executivo, permitindo a colaboração mútua, sob a supervisão dos professores.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Com isso, promoveu-se a interdisciplinaridade e a relação entre a pesquisa, o ensino e a atividade de extensão. Da mesma forma, buscou-se com esse processo atender a uma demanda prevista no Projeto Pedagógico do curso de Secretariado Executivo, que consiste em oferecer atividades de pesquisa e extensão para complementar à formação acadêmica. Nesse sentido, o projeto de extensão atende às contribuições supracitadas nesta publicação.

3. Procedimentos Metodológicos

Em termos metodológicos, este estudo pode ser definido como uma pesquisa de abordagem quantitativa que, segundo Godoy (1995), é aquela em que o pesquisador se preocupa com a medição objetiva e a quantificação dos resultados, ou seja, procura a precisão, de modo a evitar distorções na fase de análise e interpretação dos dados, permitindo uma margem de segurança em relação às inferências obtidas.

Quanto ao propósito do estudo, pode ser apresentado como avaliação de resultados. Para Roesch (2006), a avaliação de resultados é utilizada para julgar a efetividade de um plano ou programa, neste caso, a verificação da efetividade do projeto de extensão acima citado, nos anos de 2011 e 2012.

O método utilizado foi o dedutivo que, segundo Gil (1999, p. 27) “é o método que parte do geral e, a seguir, desce ao particular”. Isto é, parte-se da premissa de que as atividades de extensão podem prover ações em benefício da sociedade, para a análise e avaliação de um projeto de extensão em específico (o “Secretariado Executivo - Preparando para o 1º Emprego”).

No que se refere à técnica de coleta de dados, utilizou-se o questionário, que é um dos instrumentos que prevalecem em pesquisas quantitativas, quando se propõe levantar a opinião de uma população (ROESCH, 2006).

Esse instrumento foi aplicado a todos os adolescentes (das entidades beneficentes) participantes do projeto no decorrer de todas as oficinas ministradas. Além disso, o questionário foi subdividido, por questões metodológicas e para fins estruturais, em três partes: avaliação do programa e do objetivo; avaliação do conteúdo programático e; num terceiro momento, avaliação dos aspectos didáticos dos instrutores que, por sua vez, tratavam-se dos acadêmicos de Secretariado Executivo. Ressalta-se que o questionário foi respondido apenas pelos adolescentes das entidades beneficentes participantes do projeto, isto é, em nenhum momento avaliou-se a percepção dos acadêmicos e professores do curso de Secretariado Executivo da Unioeste.

A análise dos dados foi realizada com o auxílio do *software* Excel, que propiciou a apresentação dos mesmos em forma de gráfico o que ajudou na melhor visualização e interpretação dos resultados.

4. Resultados e discussão

A atividade de extensão universitária intitulada Secretariado Executivo - Preparando para o 1º Emprego foi realizada durante os anos de 2011 e 2012 e, como já referido, o objetivo geral deste estudo é apresentar a evolução desse projeto nas suas duas edições. Para tanto, analisou-se os resultados obtidos por meio dos questionários aplicados aos adolescentes (frequentadores de entidades beneficentes) participantes do projeto nos anos de 2011 e 2012.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A aplicação do questionário deu-se no final de cada oficina ministrada, totalizando 166 questionários respondidos no ano de 2011 e 85 no ano de 2012. Essa diferença refere-se principalmente a quantidade de adolescentes atendidos das duas edições, ou seja, a entidade beneficente atendida na primeira edição possuía um número maior de adolescentes do que a segunda entidade – em 2012.

O questionário buscou avaliar três principais quesitos, quais sejam: o cumprimento dos objetivos do projeto de extensão, o conteúdo programático e os aspectos didáticos dos instrutores.

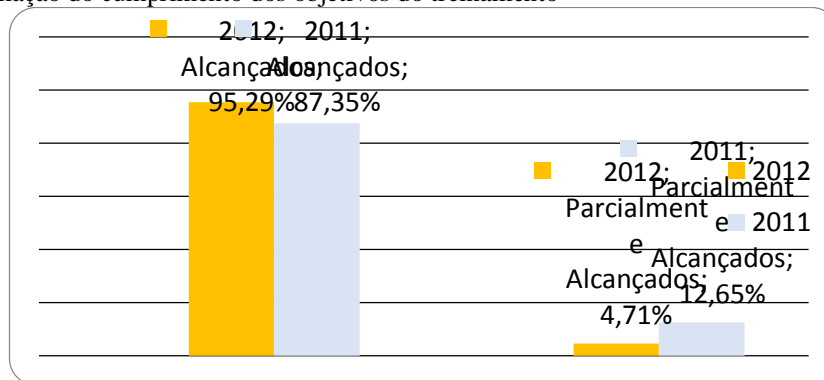
Portanto, para melhor compreensão e por aspectos metodológicos, optou-se por apresentar os resultados desta pesquisa na mesma sequência e estrutura do questionário que foi aplicado. Sendo assim, este tópico subdivide-se em outras quatro partes, a saber: *i)* avaliação do programa e dos objetivos da atividade de extensão universitária; *ii)* conteúdo programático; *iii)* aspectos didáticos dos instrutores, com posterior apresentação de relatos de adolescentes que participaram do projeto e; *iv)* análise comparativa entre os dois anos da atividade.

4.1 Avaliação dos objetivos e do programa

Na primeira seção do questionário, procurou-se analisar a percepção dos adolescentes participantes do projeto – pertencentes às entidades beneficentes, quanto ao cumprimento dos objetivos e do programa do treinamento.

O Gráfico 1 apresenta a opinião dos respondentes referente ao alcance dos objetivos.

Gráfico 1 – Avaliação do cumprimento dos objetivos do treinamento



Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Com base nos dados apresentados, pode-se dizer que os objetivos da atividade foram alcançados com êxito nas duas edições, no entanto, destacam-se índices mais favoráveis na última edição. Ou seja, um total de 95,29% dos entrevistados citou que os objetivos do programa foram alcançados no ano de 2012, enquanto um percentual um pouco menor, 87,35%, concordou com tal opinião no ano de 2011. De forma coerente, percebe-se uma queda no índice de adolescentes que acharam que os objetivos do programa foram apenas parcialmente alcançados, de 12,65% para 4,71% nos anos de 2011 e 2012, respectivamente.

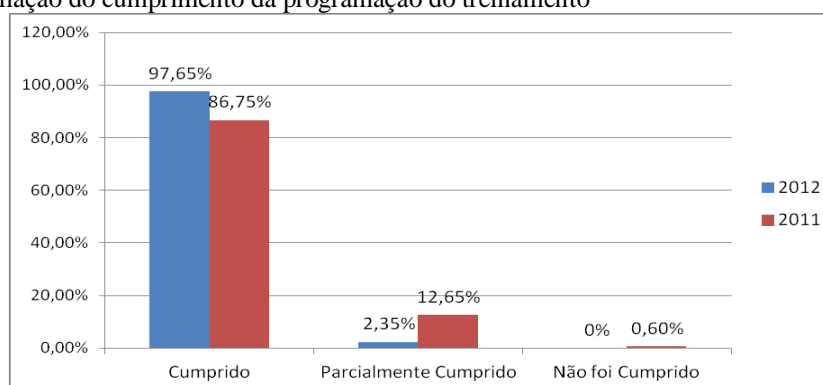
Os resultados positivos alcançados nesse quesito devem-se principalmente ao fato de que os objetivos da atividade de extensão Secretariado Executivo - Preparando para o 1º Emprego, foram apresentados no início das atividades pela coordenação do projeto juntamente com o representante da entidade envolvida, e também no primeiro dia de oficinas, para os adolescentes participantes.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Contudo, cabe ressaltar que esses índices podem ainda ser melhorados. Uma das estratégias pode ser a contextualização de cada oficina, individualmente, dentro do Projeto como um todo, ou seja, em cada oficina ministrada apresentar o seu objetivo no início e retomá-lo no final afirmando o seu cumprimento. Além disto, procurar estabelecer uma ligação entre os conteúdos das outras oficinas e os objetivos da atividade como um todo para que os alunos vinculados às entidades possam perceber com maior clareza tanto o objetivo quanto a continuidade do processo da atividade.

Em relação ao cumprimento da programação do treinamento, os índices podem ser visualizados no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Avaliação do cumprimento da programação do treinamento



Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Para o ano de 2011, um percentual de 0,60% de respondentes citou que a programação não foi cumprida com êxito. Já no ano de 2012, essa resposta não apareceu. Ou seja, para todos os participantes de 2012, a programação ou foi atendida completamente (para 97,65% dos respondentes) ou parcialmente (para 2,35%).

Identifica-se também um melhor desempenho do treinamento no ano de 2012 em comparação ao ano de 2011, o que decorre principalmente da melhor apresentação do programa aos participantes. No entanto, destaca-se novamente a importância de deixar claro no início de cada oficina qual é a programação proposta e no decorrer da atividade lembrar e reafirmar o seu cumprimento, uma vez que o tempo e o conteúdo para cada treinamento foi previamente planejado e aprovado.

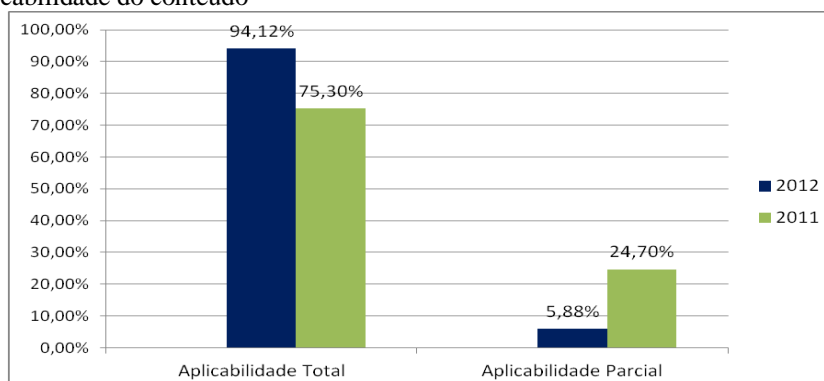
O próximo item do questionário abordou os aspectos relacionados ao conteúdo programático das oficinas, como é descrito a seguir.

4.2 Avaliação do conteúdo programático

Nesta etapa, buscou-se saber se os conteúdos propostos nas oficinas tinham aplicabilidade na visão dos adolescentes, cujos resultados são apresentados no Gráfico 3.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Gráfico 3 – Aplicabilidade do conteúdo



Fonte: Dados da pesquisa (2013).

De acordo com o gráfico pode-se observar que em 2011, para 75,30% dos pesquisados os conteúdos das oficinas foram vistos como aplicáveis totalmente, enquanto que, para 24,70%, os conteúdos tinham aplicabilidade parcial. Já em 2012, estes índices foram para 94,12% e 5,88%, respectivamente, isto é, são índices mais satisfatórios se comparados a 2011. Nesse sentido, cabe destacar que como a avaliação da opinião dos adolescentes foi realizada primeiramente em 2011, para o ano de 2012 várias melhorias já haviam sido efetuadas, como, por exemplo, a melhor exposição da importância de cada uma das temáticas sobre a inserção e manutenção do adolescente no mercado de trabalho. Ou seja, para o ano de 2012 buscou-se, por meio de atividades práticas e reflexivas, demonstrar aos adolescentes a real importância de todas as assuntos trabalhados, especialmente os que tinham sido avaliados como inaplicáveis ou parcialmente aplicáveis em 2011.

Contudo, apesar de melhores índices na última edição, aponta-se que alguns alunos ainda não visualizaram a total aplicabilidade das temáticas. Destaca-se porém, que muitos dos adolescentes, mesmo em idade compatível com a proposta do projeto de extensão (14 a 17 anos), eram alunos repetentes, que até o momento cursavam o ensino fundamental ou ainda com dificuldade de assimilação e compreensão dos conteúdos.

Somado a isso, pode-se citar também que algumas temáticas pareceram mais familiares aos alunos do que outras. Por exemplo, as oficinas de atendimento ao público, currículo e entrevista, comunicação e postura profissional foram assuntos mais bem aceitos e aplicados do que matemática financeira e informática, estas últimas um tanto distante da realidade de alguns adolescentes, uma vez que alguns não tinham acesso a computadores e internet em casa. Além disso, destaca-se ainda o fato de que alguns participantes simplesmente não tinham afinidade com algumas disciplinas ou tinham preferência de uma sobre outra.

Acredita-se que tais aspectos podem ser ainda melhorados por meio da exposição prática da importância de cada uma das temáticas abordadas, como, por exemplo, apresentação de relatos de profissionais utilizando ferramentas e/ou dicas abordadas pelos conteúdos ministrados ou ainda cenários/casos de ambientes profissionais que, de fato, envolvam os assuntos tratados nas oficinas.

Quando indagados se as disciplinas despertavam o interesse, todos os adolescentes participantes no ano de 2012 apontaram que sim. Em 2011, não foi muito diferente, pois um índice de 99,40% deles afirmou que o assunto chamou a atenção e despertou o interesse para participarem. Sendo assim, a nomenclatura utilizada para fazer referência às oficinas ministradas não precisa ser modificada ou repensada, uma vez que estimulou os alunos a ingressarem no projeto.

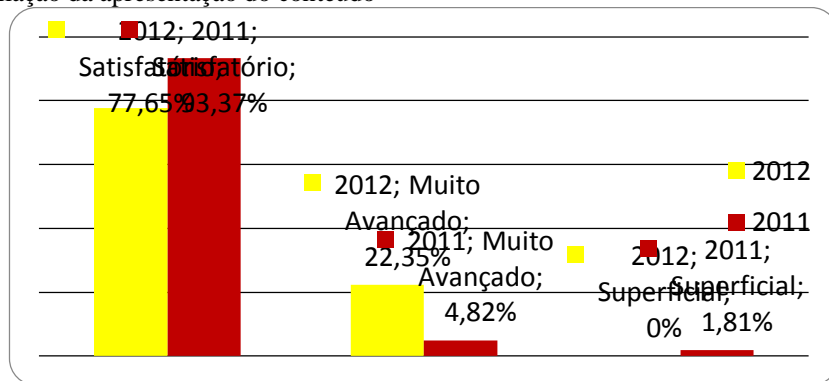
João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Numa próxima pergunta, os participantes foram questionados sobre a sequência de apresentação do conteúdo, em que o desfecho foi também satisfatório, pois 100% e 98,80% deles, posicionou-se afirmativamente, nos anos de 2012 e 2011, respectivamente.

Nas duas edições, a sequência de apresentação das oficinas foi previamente planejada e estudada para que, justamente, fosse fornecida uma visão coesa e continuada das temáticas. Esta ordem procurou seguir, cronologicamente, desde os primeiros passos do indivíduo - antes de ingressar em uma organização, tais como, a elaboração de um bom currículo e como se sair bem em uma entrevista de trabalho, até o momento de sua contratação, atuação e manutenção no ambiente de trabalho. Para esta última fase, envolvendo conhecimento sobre atendimento e comunicação, rotinas secretariais, aspectos de gestão e administração, espírito empreendedor, postura e ética profissional, entre outros.

Outro item investigado foi a satisfação dos adolescentes para com a apresentação do conteúdo (se esse foi satisfatório, muito avançado ou superficial). Em uma visão ampla, os índices que favorecem uma apresentação satisfatória do conteúdo se sobressaem, no entanto, existem outros fatores a se considerar, como pode ser observado no Gráfico 4.

Gráfico 4 – Avaliação da apresentação do conteúdo



Fonte: Dados da pesquisa (2013).

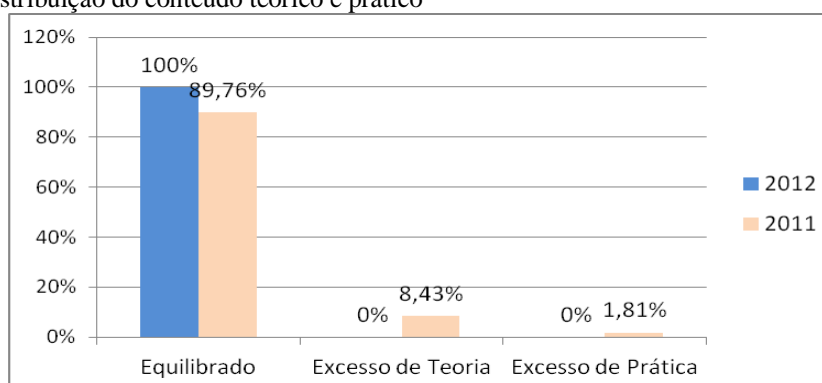
A predominância da apresentação satisfatória do conteúdo nos dois anos de realização do projeto é visível, mas se pode deixar de observar os índices que discordam dessa posição. Ou seja, no ano de 2012, 22,35% dos questionados acreditam que assunto foi muito avançado e, além disto, este índice se elevou na última edição em comparação com o ano de 2011.

Todavia, cabe ressaltar que visualizando o perfil dos participantes da edição de 2012 percebe-se que os adolescentes possuíam menor idade do que no ano anterior. Muitos deles estavam ainda nos primeiros anos do ensino fundamental e pode ser uma das justificativas para este resultado, pois os assuntos ainda são distantes da vivência dos alunos. Porém, fica a reflexão para futuras adequações no material e/ou ainda melhor observação anterior do perfil e idade dos participantes. Além disso, acredita-se que os acadêmicos instrutores, na segunda edição, já tinham familiaridade com o tema que repassaram, assim, mesmo que indiretamente, muitos podem ter aprofundado a abordagem do assunto mais que no ano anterior.

Uma última pergunta desta parte do questionário buscou saber se a distribuição do conteúdo em teoria e prática foi adequada. Os resultados podem ser vistos no Gráfico 5.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Gráfico 5 – A distribuição do conteúdo teórico e prático



Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Destaca-se o índice de 100% que evidenciou, no ano de 2012, que a distribuição do conteúdo entre teoria e prática foi equilibrada. Isto é, não houve excesso de teoria ou de atividades práticas durante as oficinas. Isso vem ao encontro de um dos objetivos do projeto de extensão que é unir os dois quesitos a fim de tornar as oficinas mais dinâmicas, com um maior envolvimento dos adolescentes, mas sem descuidar da noção teórica que embasa toda e qualquer postura e atitude profissional. É interessante ressaltar que as dinâmicas e atividades práticas utilizadas na primeira edição foram repassadas e comunicadas a todos os instrutores de 2012 e, dessa forma, após os acadêmicos e professores visualizarem o resultado de excesso de teoria em 2011 (8,43%), puderam preparar novas atividades e buscar o equilíbrio, o que foi alcançado em sua totalidade em 2012.

Partindo para a última etapa do questionário, abordam-se itens sobre os aspectos didáticos dos instrutores, neste caso, os acadêmicos de Secretariado Executivo da Unioeste.

4.3 Sobre os aspectos didáticos dos instrutores

A terceira e última seção do questionário teve por intenção avaliar os aspectos didáticos (comunicação, conhecimento e domínio do conteúdo, transmissão do assunto, organização dos procedimentos adotados durante a oficina) utilizados pelos ministrantes das oficinas. Nesse sentido, perguntou-se aos participantes sobre a comunicação do instrutor com o grupo, se a transmissão do conteúdo foi clara, se os ministrantes possuíam domínio do assunto e se demonstraram organização em seus procedimentos. Os índices finais desta avaliação podem ser acompanhados no Quadro 1.

Quadro 1 – Avaliação da didática dos instrutores

Ano	Pergunta Opções	Conseguiu uma boa comunicação com o grupo?	Transmitiu os conteúdos com clareza?	Demonstrou domínio sobre os assuntos do programa?	Demonstrou organização em seus procedimentos?
2012	Sim	96,47%	97,65%	98,82%	100%
	Não	3,53%	2,35%	1,18%	0%
2011	Sim	99,40%	99,40%	97,59%	96,38%
	Não	0,60%	0,60%	2,41%	3,62%

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

A opinião dos adolescentes sobre a atuação dos acadêmicos de secretariado como monitores ou instrutores das oficinas foi, de modo geral, positiva. Destaca-se que os

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

questionários eram aplicados sempre na semana seguinte à oficina avaliada, permitindo assim que o respondente avaliasse o instrutor sem a sua presença. Dessa forma, não houve alguma interferência do ministrante no momento da avaliação.

Quando perguntados sobre como foi a comunicação do instrutor com o grupo de adolescentes, pode-se observar que no ano de 2011 as respostas foram mais positivas do que no ano de 2012, ou seja, na primeira edição, 99,40% responderam que a comunicação foi boa contra 96,47% no segunda edição. Porém, cabe ressaltar que os facilitadores das oficinas praticamente não mudaram no decorrer dos dois anos; houve apenas algumas novas participações e alguns acadêmicos foram alternados, mas manteve-se pelo menos um instrutor do ano de 2011 na mesma oficina ministrada no ano seguinte.

Quanto a transmissão do conteúdo com clareza, reconhece-se que os índices dos dois anos são satisfatórios, mas que existem resultados levemente mais favoráveis no ano de 2011 se comparado ao ano de 2012, sendo, respectivamente, 99,40% e 97,65%. Todavia, vale apontar que essa diferença pode ser por vários motivos: dificuldade de interpretação por parte dos adolescentes, pois vivenciam uma realidade ainda distante da repassada nas oficinas; utilização de dinâmicas de difícil entendimento pelos instrutores; emprego de um vocabulário diferente do utilizado pelos alunos, entre outros.

Se, por um lado, os índices destas duas primeiras perguntas foram, mesmo que ligeiramente, mais favoráveis no ano de 2011, as duas últimas sobrepõem o ano de 2012 ao outro. Isto é, para a indagação sobre o domínio do conteúdo pelos facilitadores, um total de 98,82% dos respondentes da última edição afirmou que eles possuíam entendimento do assunto que ministravam, e 97,59% dos respondentes de 2011 também confirmam isso. A melhoria deste índice no último ano pode ser atribuída a experiência adquirida pelos facilitadores na primeira edição.

No término da terceira parte do questionário, perguntou-se sobre a organização dos procedimentos do instrutor. O total de participantes do ano de 2012 afirmou que os facilitadores transmitiram sim tal organização e, não muito diferente, mas com um menor índice, está o ano de 2011 cujos participantes que responderam que os acadêmicos eram organizados, somam 96,38%. Nesse sentido, vale novamente destacar que a experiência do ano anterior e o auxílio dos docentes foram fatores fundamentais para tal melhoria.

Finalizando o questionário como um todo, permitiu-se que, por meio de uma questão aberta, os alunos fizessem comentários sobre a oficina que estavam avaliando. Alguns desses comentários são transcritos na íntegra, a seguir (os nomes dos adolescentes e o título da oficina não são divulgados).

Referente à edição de 2011, alguns comentários foram: *“adorei o curso e com vocês aprendi muitas coisas”*; *“gostaria que vocês voltassem”*; *“gostei de tudo e de todos”*; *“eu gostei de todas as aulas. Pena que foram poucas e poderia ter durado mais”*; *“eu gostei de todo o curso porque foi muito bom ter conhecido os professores”*; *“eu gostei de todas as aulas e todos os professores”*.

Já na última edição, alguns adolescentes comentaram o seguinte: *“foi muito boa a aula de sábado passado, eu quero elogiar vocês por ter nos ensinado”*; *“o curso foi bastante descontraído e por isso foi fácil de ter um entendimento do conteúdo”*; *“é um bom curso, que ajudará na nossa qualificação, e temos grandes professores”*; *“é muito legal estar aqui”*; *“conforme passam os dias eu consigo uma comunicação melhor com o grupo”*.

Tais comentários expressam que os adolescentes participantes sentiram-se, de fato, envolvidos nas atividades realizadas, que apreciaram os conteúdos das oficinas e que aprovaram os facilitadores, os quais eles chamaram de “professores”. Ressalta-se que esses “professores” são os acadêmicos do curso de Secretariado Executivo no papel de instrutores e/ou facilitadores.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Assim, conclui-se que o projeto de extensão atingiu seus dois principais propósitos, já mencionados, mas que vale lembrar: colaborar com um benefício social, por meio da preparação de adolescentes que frequentam entidades beneficentes do município de Toledo-PR para o mercado de trabalho, e ainda, possibilitar aos acadêmicos do curso de Secretariado Executivo a experiência do contato com a sala de aula, justificando assim, a dupla importância desta atividade de extensão.

No tópico final da apresentação e discussão dos resultados deste estudo ressaltam-se os principais fatores a compararem-se os dois anos do projeto de extensão Secretariado Executivo – Preparando para o 1º Emprego, confirmando a evolução da atividade e cumprindo o objetivo geral desta pesquisa.

4.4 Comparação dos resultados obtidos nos anos de 2011 e 2012

Analisando os dados obtidos com os questionários aplicados nos dois anos do projeto de extensão, pode-se dizer que ambas as edições obtiveram resultados positivos. No entanto, comparando-se os anos de 2011 e 2012, é possível perceber que, de modo geral, o último ano apresenta índices mais satisfatórios, tanto no que se refere ao objetivo do projeto, quanto ao material didático e instrutores. Ou seja, entre o total de perguntas realizadas aos adolescentes, várias tiveram respostas mais positivas na última edição. Entre elas, destacam-se: o cumprimento dos objetivos e da programação; a aplicabilidade dos conteúdos ministrados durante a atividade; se os assuntos despertaram o interesse dos alunos; se a sequência de apresentação dos conteúdos foi adequada; o equilíbrio entre conteúdo teórico e atividades práticas; domínio do assunto por parte dos acadêmicos facilitadores e; organização dos procedimentos utilizados pelos instrutores.

Por outro lado, não se pode deixar de mencionar que o ano de 2011 teve índices mais elevados de satisfação no que se refere à apresentação do conteúdo, a comunicação dos facilitadores com o grupo e também a clareza na transmissão dos assuntos.

Com base nisso, percebe-se que, se a continuação desse projeto de extensão for realizada, ainda é possível promover melhorias. Algumas delas já foram elencadas e sugeridas durante a análise e interpretação dos dados, mas considera-se ainda importante uma última sugestão, que é a realização de reuniões periódicas entre acadêmicos (facilitadores e/ou instrutores) das oficinas e docentes participantes do projeto de extensão. Acredita-se que essa atitude possa auxiliar na melhor compreensão das necessidades de cada grupo de adolescentes atendido e, além disso, que os próprios acadêmicos de secretariado também tenham maior espaço para compartilhar dificuldades, dúvidas, desafios ou ainda propor novas formas de trabalhar. O intuito passa a ser a promoção de aperfeiçoamentos e progressos ainda durante a atividade de extensão com um mesmo grupo de alunos.

Em suma, o olhar lançado para a análise das duas edições do projeto de extensão universitária Secretariado Executivo – Preparando para o 1º Emprego, por meio da coleta e análise dos dados, permite inferir que acadêmicos e docentes participantes da atividade têm realizado o programa com êxito e que, assim, o projeto pode continuar oportunizando entidades beneficentes por meio do envolvimento dos adolescentes nesse programa de extensão.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

5. Considerações Finais

As atividades de extensão universitária propiciam a estudantes e docentes o envolvimento na vida social da comunidade, experimentando realidades muitas vezes distintas das vivenciadas no âmbito acadêmico, principalmente dentro das salas de aula. Assim, a articulação do ensino à extensão torna-se importante fator não só para reconhecer e vivenciar essa prática social, mas também para auxiliar a população com atividades que ofereçam algum tipo de benefício.

Nesse sentido, pode-se citar o projeto de extensão intitulado Secretariado Executivo – Preparando para o 1º Emprego, que foi uma atividade realizada por acadêmicos e docentes do curso de Secretariado Executivo da Unioeste - *Campus* de Toledo/PR, com o intuito de preparar adolescentes que frequentam entidades beneficentes do município de Toledo/PR para o mercado de trabalho. O programa foi realizado em duas edições, nos anos de 2011 e 2012, em que acadêmicos do curso de Secretariado Executivo, com a ajuda de professores, desenvolveram material didático e ministraram oficinas, cujos assuntos eram direcionados à conquista e manutenção de um emprego no atual mercado de trabalho.

Isto posto, o objetivo desta pesquisa foi apresentar a evolução desse projeto de extensão, comparando as suas duas edições, partindo da premissa de que as atividades de extensão podem prover ações em benefício da sociedade.

A avaliação do projeto Secretariado Executivo – Preparando para o 1º Emprego foi possível por meio da análise de questionários aplicados aos adolescentes participantes tanto no ano de 2011 quanto no ano de 2012. Esse instrumento teve por intuito indagar a opinião dos alunos das entidades sobre o objetivo e a programação das oficinas, o conteúdo programático e também a didática utilizada pelos facilitadores – acadêmicos do curso de Secretariado Executivo.

Finalizando o estudo, percebeu-se que os resultados alcançados com a atividade de extensão foram positivos nos dois anos, ou seja, os adolescentes questionados confirmaram que as oficinas ministradas auxiliaram o entendimento sobre o ingresso no mercado de trabalho e que, conseqüentemente, obtiveram dicas de como se manter empregável. Acredita-se que a avaliação exitosa desse projeto de extensão permite inferir que a premissa indicada no início desse estudo (de que as atividades de extensão podem prover ações em benefício da sociedade) pode ser confirmada.

No entanto, na avaliação feita em 2012 observaram-se índices mais satisfatórios, tanto no que se refere ao cumprimento do objetivo e da programação do projeto, quanto ao conteúdo programático e instrutores. Destarte, pode-se inferir que a última edição demonstrou evolução se comparada a primeira e que isso se deve principalmente ao aperfeiçoamento do material didático, do conteúdo programático e dos instrutores. Isto é, com base nos resultados já coletados no ano de 2011, observaram-se os aspectos que poderiam ser melhorados para o ano de 2012, e estes foram implantados. Portanto, o projeto de extensão Secretariado Executivo – Preparando para o 1º Emprego apresenta-se em processo evolutivo.

Diante deste contexto, destaca-se a importância da continuidade desta atividade e deixa-se como sugestão de investigação futura que, além do estudo realizado com os adolescentes participantes, sejam envolvidas também com as entidades beneficiadas com o projeto de extensão ou ainda um estudo comparativo com a percepção da participação dos acadêmicos de Secretariado Executivo nas edições do projeto.

Além disso, novas pesquisas ainda podem ser desenvolvidas com o propósito de ampliar as perspectivas de estudos sobre o impacto das atividades de extensão na interação com a pesquisa e o ensino superior, explorando novas alternativas para essa articulação que

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

respondam a aspirações sociais. Cita-se também que outros estudos poderiam explorar a amplitude das pesquisas relativas à extensão universitária, analisando perspectivas abordadas, focos de ações, áreas de ensino mais envolvidas, resultados esperados e conseguidos, entre outros, traçando um mapeamento das ações de extensão universitária no Brasil, ou mais especificamente nos cursos de Secretariado Executivo do Brasil. Estas ponderações retratam preocupações deste grupo de trabalho que ainda não foram desenvolvidas, mas que ao longo da sua atuação poderão ser esclarecidas com outras pesquisas.

Referências

ALMEIDA, M. G. de. **Pedagogia empresarial: Saberes, Práticas e Referências**. Rio de Janeiro: Brasport, 2006.

ARAÚJO, F. P.; CASIMIRO, L. C. S. R. A Importância dos Projetos de Extensão Universitária na formação de cidadãos leitores. In: **XXXII Encontro Nacional de Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência e Gestão da Informação**. Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: <<http://www.unirio.br/cch/eb/enebd/anais.htm>>. Acesso em 10 Julho 2012.

BISCOLI, F. R. V. A evolução do secretariado executivo: caminhos prováveis a partir dos avanços da pesquisa científica e dos embates teóricos e conceituais na área. In: DURANTE, D. G. (Org.). **Pesquisa em Secretariado: cenários, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: Ed. Universidade Passo Fundo, 2012. p.37-74.

BISCOLI, F. R. V.; ALVES, J. K. D.; MOURA, J. E. de.; VORPAGEL, J. dos. S. A extensão Universitária e os acadêmicos de Secretariado Executivo da Unioeste/Campus Toledo. **Revista Conexão UEPG**. Ponta Grossa, v. 8, n. 8, 2012. p. 252-263.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, Senado, 1988.

BOVO, J. M. **Universidade e comunidade: avaliação dos impactos econômicos e da prestação de serviços**. São Paulo: UNESP, 1999.

CARRIERI, A. P.; SARSUR, A. M. Percurso semântico do tema empregabilidade: a (re)construção de parte da história de uma empresa de telefonia. **Rev. Adm. Contemp.**, Curitiba, v. 8, n. 1, Mar. 2004 . Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-6552004000100007&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 28 Maio 2013.

CHIAVENATO, I. **Carreira e Competência: gerenciando o seu maior capital**. São Paulo: Saraiva, 2002.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

COSTA, A.; SILVA, P. B. **Extensão universitária brasileira**: possibilidades, limitações e desafios. São Paulo: Nelpa, 2011.

FORPROEX. **Política Nacional de Extensão Universitária**. Manaus, 2012. Disponível em: <<http://www.renex.org.br/documentos/2012-07-13-Politica-Nacional-de-Extensao.pdf>>. Acesso em: 27 Maio 2013.

GIL, Antonio Carlos. **Pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GODOY, A. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **RAE**, v. 35, n. 2, 1995.

JEZINE, E. As práticas curriculares e extensão universitária. **Anais do 2º Congresso Brasileiro de Extensão Universitária**. UFPB, 2004.

MARTINS, L. M. **Ensino-pesquisa-extensão como fundamento metodológico da construção do conhecimento na universidade**. Oficina de Estudos pedagógicos, (2007). Projeto Institucional de Formação Contínua de Docentes da Unesp. UNESP, São Paulo. Disponível em: <http://www.ppg.ufrn.br/conteudo/documentos/cursoiniciacao/ensino_pesquisa_extensao.pdf> Acesso em: 27 Maio 2013.

MINARELLI, J. A. **Empregabilidade**: o caminho das pedras. 17 ed. São Paulo: Gente, 1995.

PROJETO DE EXTENSÃO. **Secretariado Executivo**: preparando para o primeiro emprego. Coordenado por Fabiana Regina Veloso Bíscoli. UNIOESTE, Toledo, 2011; 2012.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e pesquisa em administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. São Paulo: Atlas, 2006.

SAVIANI, D. **Ensino público e algumas falas sobre universidade**. São Paulo: Cortez, v.10, 1984. (Coleção Polêmicas do Nosso Tempo).

SILVA, O. D. da. **O que é extensão universitária?** (1996) Disponível em <<http://www.ecientificocultural.com/ECC2/artigos/oberdan9.html> > Acesso em 21 Maio 2013.

SILVA, C. L. M. da.; FONSECA, V. S. da. Competitividade Organizacional: uma tentativa de reconstrução analítica. **Rev. Adm. Contemp.** Curitiba, Ed. Especial, 2010, p. 33-49.

SOALHEIRO, B. **As competências que faz diferença**. 03 jul 2012. Disponível em: <<http://ogerente.com/carreiraesuccesso/tag/successo-no-primeiro-emprego/>>. Acesso em: 29 Maio 2013.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

PESQUISA ACADÊMICA EM SECRETARIADO EXECUTIVO: O CASO DA REVISTA EXPECTATIVA

Rodrigo Müller (FAPI)
prof.rodrigomuller@gmail.com

Fernanda Cristina Sanches (UNIOESTE)
fer.c.sanches@hotmail.com

Resumo: A evolução nos estudos e pesquisas em secretariado, contemplando desde campos de atuação ao perfil profissional, apresenta-se como uma forma de reafirmação das capacidades e habilidades interdisciplinares dos secretários executivos. No intuito de comprovar essa premissa, esta pesquisa desenvolveu-se sob um estudo de caso junto a Revista Expectativa, elaborada e mantida pelo curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Oeste do Paraná, analisando o perfil dos trabalhos científicos publicados neste periódico desde 2001 até 2012. Dessa forma, este estudo objetiva especificamente: a) analisar o perfil e evolução dos artigos publicados no periódico desde seu surgimento; e b) identificar as áreas e temas de maior abrangência publicados. Para este fim, o estudo será embasado a luz da literatura da área de pesquisa acadêmica em secretariado, tendo como principais referências os seguintes autores: Durante (2010); Bíscoli (2012); Nascimento (2012); Sanches (2010); Maçaneiro (2012) e Martins et. al. (2012). Em termos metodológicos, a pesquisa apresenta abordagem predominantemente qualitativa, de natureza descritiva, sendo que os principais procedimentos de investigação se deram a partir de pesquisa bibliográfica e análise de conteúdos. Os dados coletados demonstram que o perfil dos trabalhos publicados passou a ser mais generalista, englobando as áreas de administração, empreendedorismo, comunicação organizacional, dentre outras, além dos temas inerentes à profissão, comprovando a premissa de que o profissional de secretariado possui perfil interdisciplinar e capacidades e habilidades variadas, podendo atuar em vários setores dentro das organizações e atender a variadas demandas sociais (BÍSCOLI, 2012); (NASCIMENTO, 2012). Neste contexto, e com base nos dados identificados na pesquisa, é possível inferir que, atualmente, o preparo e capacitação concernentes aos secretários executivos vão muito além das funções secretariais e de assessoria e cada vez mais ao encontro das demandas organizacionais, oferecendo ao mercado de trabalho profissionais aptos ao enfrentamento das situações econômicas e empresariais contemporâneas.

Palavras-chave: Pesquisa em Secretariado Executivo. Perfil Profissional. Atuação Secretarial.

Abstract: Developments in secretarial studies and research, covering fields of expertise from the professional profile, is presented as a way of reaffirming the capabilities and interdisciplinary skills of executive secretaries. In order to prove this premise, this research was developed in a case study along the Revista Expectativa, developed and maintained by the course of the Executive Secretary of the Universidade Estadual do Oeste do Paraná, analyzing the profile of scientific papers published in this journal from 2001 to in 2012. Thus, this study aims specifically to: a) analyze the profile and evolution of the articles published in the journal since its inception, and b) identify areas and issues of greatest breadth published. To this end, the study will be grounded by the literature in the area of academic research in the Secretariat, the main references for the following authors: Durante (2010); Bíscoli (2012), Birth (2012);

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Vigorena (2006); Maçaneiro (2012) and Martins et. al. (2012). In terms of methodology, the research presents qualitative approach and descriptive, and the main research procedures is given from literature and content analysis. The collected data show that the profile of the published works became more general, encompassing the areas of management, entrepreneurship, organizational communication, among others, in addition to the themes inherent to the profession, proving the premise that professional secretariat has interdisciplinary profile and varied skills and capabilities, and can operate in various sectors within organizations and attend various social demands (BÍSCOLI, 2012); (NASCIMENTO, 2012). In this context, and based on the data identified in the survey, it is possible to infer that, currently, the preparation and training pertaining to executive secretaries go far beyond the secretarial and advisory functions and increasingly meet the organizational demands, offering the market working professionals able to face the contemporary business and economic situations.

Key-words: Research Executive Secretariat. Professional Profile. Secretarial Practice.

1. Introdução

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. No entanto, percebe-se que a prática do cotidiano destes não é suficiente para que sua tenha o devido reconhecimento por sua competência e importância para as organizações.

Neste contexto, uma das alternativas para alcançar essa visibilidade é vislumbrada por meio da pesquisa científica, que tem a capacidade de aumentar tanto os conhecimentos da área secretarial como a visibilidade de seus profissionais e de suas competências e habilidades.

Com base nesse questionamento, e visando comprovar a premissa de que a profissão de secretariado executivo tem se tornado interdisciplinar, abrangendo as mais diversas áreas de atuação dentro das empresas e atuando nos mais variados setores da economia, este trabalho tem por objetivos mapear a produção acadêmica em secretariado utilizando como objeto de estudo a Revista Expectativa, periódico científico da área editado pelo colegiado do curso de Secretariado Executivo da Unioeste – *Campus* de Toledo.

Neste contexto, foram analisadas, por meio de pesquisa exploratória e descritiva, as 11 edições da Revista Expectativa já publicadas com base na quantidade de trabalhos completos publicados e na análise de conteúdo das palavras-chave utilizadas nos artigos desde o surgimento da revista. A coleta de dados ocorreu *in loco* por meio da análise do material já publicado no periódico e arquivado pelo colegiado do curso, considerando a acessibilidade aos dados proporcionada pelo relacionamento dos autores com o periódico e com o colegiado do curso.

Ao final da pesquisa, pode-se perceber que, no caso dos trabalhos publicados pelo periódico, os artigos elaborados por profissionais, em sua maioria, da área secretarial apresentam características bastante interdisciplinares. Constatou-se que os artigos não se restringem ao trabalho secretarial e de assessorias, abrangendo as mais variadas áreas dentro das três principais linhas de pesquisa abordadas pelo periódico (Secretarial, Gestão nas Organizações e Línguas/Comunicação).

Neste cenário, é possível inferir que o profissional de secretariado formado atualmente possui a capacidade de desenvolver os mais variados trabalhos e funções dentro de diversos setores da economia. Isso comprova a premissa adotada pelos autores de que os profissionais

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

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.

2. Pesquisa em Secretariado Executivo

Pode-se afirmar que a pesquisa científica consiste em uma investigação realizada metodicamente para se obter respostas, ou esclarecer aspectos acerca de um determinado assunto (BASTOS; KELLER, 2001). Ainda, de acordo com Volpato (2007) a pesquisa científica pode ser considerada como o meio pelo qual a comunidade científica passa a conhecer as ideias dos pesquisadores, podendo julgá-las e aceitá-las, ou não.

A produção dos artigos vem crescendo significativamente em função do aumento no número de pesquisadores e de pesquisas em diversas áreas, o que ocasiona uma transformação significativa para a comunicação científica, gerando um crescimento acelerado e a fragmentação em diversas áreas, cada vez mais especializadas (MIRANDA; PEREIRA, 1996).

No entanto, partindo deste princípio e tomando como foco a área secretarial, pode-se dizer que a produção científica na área ainda é incipiente se comparada a outras áreas do saber. Também é recente a preocupação dos profissionais de secretariado em desenvolver estudos científicos voltados à sua área de atuação.

Conforme aponta Durante (2012), o fato de não existirem programas de pós-graduação *stricto sensu* (mestrado e doutorado) na área de Secretariado Executivo é um dos fatores que contribuem para a pouca produção na área. Além disso, conforme Durante (2012) e Bíscoli (2012), quando os profissionais de secretariado executivo ingressam em programas *stricto sensu*, a necessidade de se adequarem às linhas de pesquisa e áreas do saber desses programas fazem com que os pesquisadores de origem secretarial tenham que publicar seus trabalhos (como requisitos dos seus programas de pós-graduação) em outras áreas, bem como em periódicos referentes à atuação das linhas gerais de seus programas de pós-graduação.

Aliado a isso, a existência de poucos periódicos científicos reconhecidos e avaliados pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) é outro fator que comprova a deficiência de produção científica em secretariado.

De acordo com Bíscoli (2012) a pesquisa em secretariado aos poucos demonstra desenvolvimento através de pequenos avanços em termos de quantidade de publicações e ainda com uma maior socialização, onde as discussões passaram de caráter local para regional e nacional.

Além da maior quantidade de publicações e de uma maior socialização entre as discussões, outro fator relevante para o desencadeamento da pesquisa na área secretarial se deve ao fato de que, recentemente, autores da área iniciaram uma busca pela validação científica do Secretariado como área do conhecimento. No entanto, essa luta permanece pois atualmente o curso se encontra buscando uma retomada teórica para embasar sua área de publicação.

2.1 Revista Expectativa

A comunicação científica é essencial no processo de investigação acadêmica, tão importante quanto a pesquisa, pois é através das formas de comunicação que os resultados podem ser apresentados aos públicos específicos (VALÉRIO, 2005). Nesta perspectiva, pode-se afirmar que os periódicos científicos possuem a função de disseminação das informações geradas por meio de estudos.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Partindo dessa premissa, Nogueira (1997) afirma que o periódico possui fundamental desempenho no desenvolvimento dos trabalhos científicos, uma vez que se apresenta como forma de disseminação dos resultados das pesquisas e proporciona uma forma de divulgação e disseminação das informações à comunidade científica.

Em suma, os periódicos científicos podem ser considerados como propagadores da visibilidade dos trabalhos, uma vez que proporcionam a comunicação entre pesquisadores, além de ser uma importante ferramenta para registro das pesquisas.

Hoeller (2006) corrobora com a ideia acima ao afirmar que os periódicos científicos são instrumentos de trabalho que possuem a função de aumentar o grau de significância das pesquisas e que minimizam a possível dúvida que possa existir com relação a um determinado assunto.

Nessa perspectiva, idealizada e mantida pelo curso de Secretariado Executivo Unioeste, a Revista Expectativa surgiu da percepção do colegiado do curso de Secretariado com relação à falta de material técnico e informativo na área secretarial. Com isso, um grupo de estudos do curso “se propôs a elaborar uma revista com assuntos de interesse da área para oportunizar aos professores, acadêmicos e secretários executivos um espaço para divulgar os resultados de seus trabalhos de pesquisa” (SANCHES, 2010, p. 44).

Neste cenário, e por meio dos esforços do corpo docente do curso, no ano de 2001, publicou-se o primeiro exemplar da Revista Expectativa. Desde então o periódico vem sendo difundido no meio científico e acadêmico e obtendo reconhecimento frente à comunidade secretarial por meio de suas publicações.

Como características principais, a Expectativa segue as linhas de atuação do profissional de secretariado executivo sancionadas na Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB) e nas Diretrizes Curriculares Nacionais dos Cursos de Graduação. Desta forma, o periódico se divide em três áreas de atuação: Secretarial, Gestão nas Organizações e Línguas/Comunicação. O público-alvo são estudantes de graduação em Secretariado Executivo e áreas afins, bem como docentes, pesquisadores e demais interessados em desenvolver pesquisas nas áreas do periódico.

Atualmente, a Revista Expectativa publica uma média de 10 artigos por edição, vindos de instituições de vários estados do país e conta com 11 números publicados. Salienta-se o fato de ser publicado apenas um número por ano, porém, a intenção do colegiado do curso de pretende expandir esse número e publicar duas edições anuais, buscando tanto mais visibilidade por parte das comunidades acadêmica e empresarial como melhoria no ranqueamento organizado pela CAPES, onde atualmente, o periódico se enquadra na linha Multidisciplinar e com Qualis B5.

3 Procedimentos Metodológicos

Desenvolvido sob uma abordagem qualitativa, o estudo buscou analisar o periódico científico Revista Expectativa, idealizado e editado pelo colegiado do curso de Secretariado Executivo Unioeste. A pesquisa é caracterizada como exploratória e descritiva, uma vez que abordou o objeto de estudo para conhecer mais sobre sua forma de atuação e descreveu as principais ações desenvolvidas pela revista.

No que tange a análise dos dados, os mesmos foram submetidos a uma análise de conteúdo nas palavras-chave dos artigos publicados entre o período de 2001 a 2012. Salienta-se que no ano de 2002 a revista não foi publicada, o que resultou em 11 volumes analisados, conforme apresentado nos dados na próxima seção.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A análise de conteúdo se valeu das técnicas propostas por Bardin (1995) identificando as expressões mais utilizadas pelos autores nas palavras-chave dos artigos publicados.

Iniciou-se pela identificação do número de artigos publicados em cada área da revista (que se divide em três seções principais – Secretarial, Gestão nas Organizações e Línguas/Comunicação) para identificar em quais seções os autores da área secretarial que utilizam a Expectativa publicam seus trabalhos. Posteriormente, foram coletadas todas as palavras-chave utilizadas desde 2001 até 2012 categorizando-as por ano de publicação.

Foi utilizado, ainda, o software *on-line Many Eyes*¹⁹ para identificar as expressões mais utilizadas e apresentá-las de forma gráfica, por meio de uma nuvem de palavras facilitando a visualização dos dados (expressões utilizadas nas palavras-chave).

Por fim, foi realizada uma discussão acerca das áreas de interesse dos autores com base nos gráficos obtidos na análise dos dados.

4 Resultados e Discussão

Com base no perfil exigido tanto pelo mercado de trabalho e sociedade em geral como pelo que estabelecem as Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de Graduação, o secretário executivo deve ser um profissional preparado para enfrentar as mais variadas situações dentro da organização onde atua. O parecer CNE/CES 67/2003 estabelece as características básicas de alguns cursos de graduação, propondo a existência da interdisciplinaridade entre os conteúdos, integração entre teoria e prática, atividades de estágio, atividades complementares, incentivo à pesquisa, dentre outros elementos.

Dessa forma, percebe-se que a pesquisa é vista pelos órgãos direcionadores da educação nacional como elemento fundamental na formação de profissionais nas mais variadas áreas do saber. Neste contexto, compreende-se a necessidade de inserção de projetos de pesquisa, trabalhos práticos e a tentativa da interdisciplinaridade entre as disciplinas, vista como uma forma de evitar o compartilhamento de conteúdos isoladamente, proporcionando uma interligação entre os saberes, o que se torna ponto positivo na visão dos profissionais que passam a ter uma perspectiva do todo, e não apenas de partes fragmentadas de seus objetos de estudo.

No caso do curso de Secretariado Executivo, o Parecer CES/CNE 0146/2002, alterado pelo Parecer CNE/CES 67/2003, além das características comuns a todos os cursos de graduação contemplados no documento, dita os requisitos básicos exigidos para a grade curricular dos cursos de graduação em Secretariado Executivo em território nacional. De acordo com o parecer:

(...) as Diretrizes Curriculares Nacionais concebem a formação de nível superior como um processo contínuo, autônomo e permanente, com uma sólida formação básica e uma formação profissional fundamentada na competência teórico-prática, de acordo com o perfil de um formando adaptável às novas e emergentes demandas; (...)
(CNE/CES, 2003, p. 5).

Ainda, o parecer aponta que as diretrizes visam, além de padronizar o currículo base, oferecer maior flexibilidade às instituições mantenedoras desses cursos no que tange à adaptação da grade de acordo com necessidades e interesses locais e regionais, buscando

¹⁹O software Many-Eyes é de propriedade da IBM Technology e é uma plataforma pública que oferece várias formas de visualização de dados. Disponível em: <<http://www-958.ibm.com/software/analytics/maneyeyes/>>.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

atender as demandas da sociedade. Neste contexto, “as Diretrizes Curriculares Nacionais pretendem preparar um profissional adaptável a situações novas e emergentes” (CNE/CES, 2003, p. 5).

Conforme apontado pelo parecer das diretrizes:

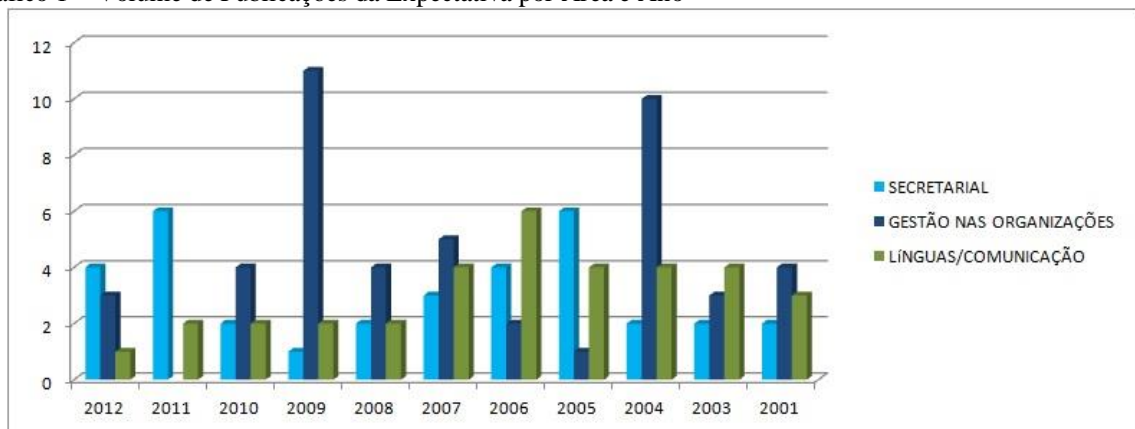
O curso de graduação em Secretariado Executivo se propõe formar bacharéis com sólidos domínios acadêmicos, científicos e tecnológicos específicos de seu campo de atuação, especialmente preparando-os para o eficaz desempenho de múltiplas relações de acordo com as especificidades de cada organização, mantendo 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.

Neste cenário, compreende-se a organização curricular dos cursos de secretariado e, particularmente, a sua atuação na pesquisa, com base neste estudo realizado na Revista Expectativa. Assim, com base na pesquisa exploratória e descritiva realizada no periódico, pode-se obter um conjunto de dados que apresenta, em suma, a característica multifacetada dos profissionais de secretariado que publicam seus estudos e pesquisas na Expectativa.

Partindo da identificação do número de edições publicadas, encontrou-se o total de onze números da revista, contando do seu surgimento, no ano de 2001. Com base nisso, buscou-se identificar o número de artigos científicos publicados anualmente e obteve-se a quantidade de 115 artigos, gerando uma média de 11 artigos por edição, variando de acordo com as necessidades e objetivos da revista para cada edição.

Já com relação às áreas das publicações, dentro do escopo de atuação da Expectativa (Secretarial, Gestão nas Organizações e Línguas/Comunicação), os trabalhos foram analisados dentro de cada edição segundo a área de interesse. Obtiveram-se os seguintes dados, apresentados no Gráfico 1, a seguir:

Gráfico 1 – Volume de Publicações da Expectativa por Área e Ano



Fonte: Elaborado pelos autores com base em dados da pesquisa (2013).

Com base no Gráfico 1, pode-se perceber que a média de trabalhos em cada área de interesse é relativamente similar, com exceção dos anos 2004 e 2009, quando o volume de trabalhos na área de Gestão nas Organizações superou os demais.

No entanto, no decorrer dos anos, pode-se perceber que os trabalhos são desenvolvidos nas três áreas principais, não se restringindo à área Secretarial, teoricamente a formação de base da maioria dos autores. Com isso, dentro das três áreas principais os autores publicam trabalhos

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

nas mais variadas temáticas, o que se pode ser observado por meio da análise de conteúdo realizada com as palavras-chave utilizadas nos artigos publicados entre 2001 e 2012.

Dentre as principais palavras e expressões utilizadas, pode-se perceber, conforme apresentado na Figura 1²⁰, que ‘Secretariado Executivo’, ‘Comunicação Organizacional’, ‘Pesquisa Científica’, ‘Profissional de Secretariado’, ‘Atuação Profissional’, ‘Mercado de Trabalho’, ‘Gestão Empresarial’, ‘Marketing’, ‘Empreendedorismo’, ‘Tecnologia’, ‘Ética Empresarial’, dentre outras, ocupam lugar de destaque entre as mais utilizadas.

Figura 1 – Expressões mais utilizadas nas palavras-chave de artigos publicados na Revista Expectativa.



Fonte: Elaborado pelos autores com base em dados da pesquisa.

Como se pode observar pelo volume de trabalhos publicados no periódico de acordo com cada área, a atuação dos profissionais é multidisciplinar e interdisciplinar. Os artigos indicam, na maioria dos casos, resultados obtidos de trabalhos e pesquisas práticas realizadas por autores da área de secretariado executivo com ênfases variadas, de forma que a pesquisa em secretariado cumpre com o que estabelecem as Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de graduação. Tanto a integração entre teoria e prática é proporcionada pela pesquisa, que coloca em questão o que ocorre dentro das organizações, ou dentre os indivíduos, em comparação com a teoria já publicada sobre o tema pesquisa, e mesmo contribuindo para a criação de novos conhecimentos teórico-práticos nessas áreas. Já a interdisciplinaridade é proporcionada pela união de saberes necessários a realização das pesquisas científico-acadêmicas.

Além disso, é possível perceber, conforme apontado na Figura 2²¹, que as palavras-chave relacionadas aos artigos publicados na Revista Expectativa entre 2001 e 2012 demonstram a característica multidisciplinar dos trabalhos científicos realizados. A ocorrência das palavras é representada pelo tamanho obtido na visualização de dados, de forma que as maiores indicam um maior número de ocorrência.

²⁰ A Figura 1 foi obtida por meio da utilização do software *Many-Eyes*, que organiza as palavras com base na quantidade de ocorrências, de formas que quanto maiores as palavras, mais recorrentes elas são no texto analisado pelo software.

²¹ A Figura 2 também foi criada por meio do software *Many-Eyes*, com a ferramenta Nuvem de Palavras, de forma a facilitar a visualização dos dados selecionados (palavras-chave de todos os artigos publicados na Revista Expectativa entre os anos de 2001 a 2012).

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

das pesquisas são apresentados aos públicos específicos. Tendo em vista que além de proferir maior divulgação, proporciona a comunicação e a troca de experiências entre pesquisadores em âmbito científico.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Editora 70, 1995.

BASTOS, C.; KELLER, V. **Aprendendo a aprender**: introdução à metodologia científica. 23. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso. A Evolução do Secretariado Executivo: caminhos prováveis a partir dos avanços da pesquisa científica e dos embates teóricos conceituais na área. In: **Pesquisa em Secretariado**: cenários, perspectivas e desafios. DURANTE, Daniela Giaretta (Org.). Passo Fundo: Editora Universidade de Passo Fundo, 2012.

DURANTE, Daniela Giaretta. A evolução da profissão secretarial por meio da pesquisa. In: **Pesquisa em Secretariado Executivo**: cenários, perspectivas e desafios. DURANTE, Daniela Giaretta (Org.). 1. ed. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2012.

HOELLER, Patricia Agostinho Freitas. **A natureza do conhecimento em secretariado executivo**. Revista Expectativa, Unioeste - Toledo Vol. 5, n. 5, 2006.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Parecer CES/CNE 0146**. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0146.pdf>>. Acesso em: 30 jul. 2013.

MIRANDA, Dely Bezerra de; PEREIRA, Maria de Nazaré Freitas. **O periódico científico como veículo de comunicação**: uma revisão de literatura. Ciência da Informação, IBICT/Brasília, vol. 25, n. 3, 1996.

NOGUEIRA, Maria do Carmo de Castro. **Artigos de Periódicos**: Produção de pesquisadores de Ciência Espacial do INPE. Dissertação de Mestrado em Biblioteconomia da Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Disponível em: <www.scirus.com>. Acesso em: 30 jul. 2013.

SANCHES, Fernanda Cristina. Padronização de Periódicos Científicos: o caso da Revista Expectativa. **Trabalho de Conclusão de Curso**. Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Curso de Secretariado Executivo. Unioeste: Toledo, 2010.

SANCHES, Fernanda; MULLER, Rodrigo; LIMA, Ricardo. **Periódicos Científicos**: um estudo de caso na revista expectativa do curso de Secretariado Executivo da Unioeste. In: ENASEC, 2. 2011, Passo Fundo. Anais. Passo Fundo: ENASEC, 2011.

VALERIO, Palmira Moriconi. **Curso de atualização sobre avaliação do trabalho científico**. ABEC – Associação Brasileira de Editores Científicos, 2005.

VOLPATO, Gilson. **Ciência da filosofia à publicação**. São Paulo: Cultura Acadêmica. Vinhedo: Scripta, 2007

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

**GÊNEROS ACADÊMICOS: UM ESTUDO DOS RELATÓRIOS DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO PRODUZIDOS NO
CURSO DE SECRETARIADO
EXECUTIVO DA UFPB**

Francisca Janete da Silva Adelino (UFPB)
janete_adelino@ibest.com.br

Erivaldo Pereira do Nascimento (UFPB)
erypn@hotmail.com

O objetivo deste estudo é analisar e descrever as funções semântico-discursivas dos modalizadores no gênero relatório de estágio supervisionado na perspectiva de conhecer as marcas de subjetividade deixadas pelo uso desses elementos linguístico-discursivos. Para tanto, foram selecionados dez relatórios produzidos por alunos do sétimo ao nono período do curso de Secretariado Executivo da UFPB. Neste trabalho, os relatos são analisados não para observar sua organização composicional, mas, principalmente, com o propósito de identificar os modalizadores utilizados nesses textos que, por se constituir em textos de caráter reflexivo voltado para a prática profissional, apresenta diferentes mecanismos enunciativos e discursivos que remetem simultaneamente a escolhas de caráter subjetivo na relação com o outro, qual seja a empresa concedente, o supervisor e o professor orientador. A hipótese que norteia a investigação é que a argumentatividade se processa no relatório de estágio supervisionado, principalmente, através dos modalizadores, uma vez que se trata de um texto crítico e reflexivo a respeito de experiências vivenciadas em um espaço profissional. Esta investigação é de natureza qualitativa e quantitativa, de base descritiva e a análise se baseia nos princípios teórico-metodológicos dos estudos sobre a modalização discursiva. Têm como base teórica, ainda, a Teoria da Argumentação na Língua, de Ducrot e colaboradores (1988); as noções de gênero propostas por Bakhtin (1997) e Marcuschi (2008). Quanto aos estudos sobre a modalização, apoiamos-nos em Castilho e Castilho (1993); Cervoni (1989); Koch (2000); (2010); Nascimento (2005); (2008); (2009); (2010); Nascimento e Silva (2012) e em Neves (2000), entre outros. Observou-se que a argumentação está presente nesse gênero discursivo acadêmico através do uso frequente de modalizadores dos mais diversos tipos, classificados como: epistêmico, deôntico, avaliativo e delimitador, os quais têm a função de imprimir diferentes efeitos de sentido.

Palavras-chave: Gênero Relatório. Modalizadores. Estágio Supervisionado.

ABSTRACT: The aim of this study is to analyze and describe the semantic-discursive functions of modalizers in the genre supervised practice report, in the perspective of getting to know the subjectivity marks left by the use of these linguistic-discursive elements. Thus, we have selected ten reports produced by the students from the seventh to the ninth semester of the course of Executive Secretary of the Federal University of Paraíba, Brazil. In this work, the reports are not analyzed to observe its compositional organization, but mainly for the purpose of identifying the modalizers used on them. Since these texts present a reflective feature focused on the professional practice, they have different discursive and utterance mechanisms which refer to subjective choices in the relation with the other, with the granting company, with the supervisor and with the mentor professor. The hypothesis guiding this research is that argumentativeness is processed in the supervised practice report mainly through modalizers, since it is a critical and reflective text about experiences in a professional space. This research has a descriptive, qualitative and quantitative nature, and the analysis is performed based on the theoretical and methodological principles of the discursive modalization studies. As theoretical support, we have also used Ducrot 'and his co-workers' Argumentation Theory (1988), the notions of genre proposed by Bakhtin (1997) and Marcuschi (2008). Regarding the studies on the modality, we have relied on Castilho and Castilho (1993); Cervoni (1989); Koch (2000), (2010); Nascimento (2005), (2008), (2009), (2010); Nascimento and Silva (2012) and Neves (2000), among others. We have observed that argumentation present in academic discourse genre through the frequent use of several types modalizers - epistemic, deontic, evaluative and delimiter - which have the function to print different effects.

Keywords: Genre Report. Modalizers. Supervised Practice.

1 Introdução

Este estudo tem como objetivo analisar e descrever as funções semântico-discursivas dos modalizadores no gênero relatório de estágio supervisionado com o intuito de conhecer as marcas de subjetividade deixadas pelo uso desses elementos linguístico-discursivos. Para tanto, foram analisados dez relatórios produzidos por alunos do sétimo ao nono período do curso de Secretariado Executivo da UFPB. Neste trabalho, os relatos foram estudados não para observar sua organização composicional, mas, principalmente, com o propósito de identificar os modalizadores utilizados nesses textos que, por se constituir em textos de caráter reflexivo voltado para a prática profissional, apresenta diferentes mecanismos enunciativos e discursivos que remetem simultaneamente a escolhas de caráter subjetivo, assim como a negociações e antecipações pressupostas na relação com o outro, qual seja a empresa concedente, o supervisor e o professor orientador.

Os mecanismos de subjetividade, marcados pelos modalizadores, são aqui problematizados a fim de entender os efeitos de sentidos da prática do estágio supervisionado obrigatório vivenciada pelos discentes, considerando que é também através da escrita que o sujeito interage uns com os outros e realiza as mais diversas tarefas interacionais: seja para trabalhar, estudar ou pertencer a grupos, ele as faz por meio dos diversos gêneros textuais que circulam na sociedade. Na vida universitária essa questão não é diferente, é através do uso de gêneros pertinentes ao domínio discursivo da comunidade acadêmica que os estudantes podem conseguir êxito em seus estudos assim como na vida profissional que os espera. E isso se dá pela utilização e produção de diferentes gêneros textuais.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Bastante utilizado pela comunidade acadêmica, uma das funções do relatório de estágio é a de fornecer informações a respeito das atividades desenvolvidas no período de estudos práticos de aprendizagem vivenciados pelo discente no ambiente organizacional. Neste sentido, os relatórios de estágio supervisionado foram aqui estudados na perspectiva de que esses textos permitem compreender as representações sociais sobre os próprios produtores do gênero. Assim, investigam-se os modalizadores presentes nos relatórios de estágio supervisionado, elaborados por alunos efetivamente matriculados no Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal da Paraíba. Tais documentos são adotados como instrumento de avaliação das disciplinas de Estágio Supervisionado II, III e IV, componente curricular do referido curso.

A base teórica utilizada para a discussão de gênero situa-se nos estudos de Bakthin (1997) e Marcuschi (2008) sustentada na tese de que é impossível não se comunicar por algum gênero. Já a argumentação é trabalhada a partir dos pressupostos de Ducrot e colaboradores (1988); e a modalização é vista a partir de Cervoni (1989), Castilho e Castilho (1993), Koch (2000); (2010); Nascimento (2005); (2008); (2009); (2010); Nascimento e Silva (2012) e em Neves (2000), entre outros. Para esta pesquisa, partiu-se da hipótese de que a argumentação se processa no gênero relatório supervisionado, principalmente, através dos modalizadores, uma vez que se trata de um texto crítico-reflexivo a respeito da experiência vivenciada em um espaço profissional. Neste aspecto, apoiamos-nos na tese de Ducrot (1988) segundo a qual a língua é essencialmente argumentativa.

O interesse por essa temática se deu a partir de trabalho desenvolvido junto ao Colegiado do Curso de Secretariado Executivo Bilingue, quando fizemos parte da equipe responsável por elaborar a resolução que iria guiar todos os demais processos relacionados a essa prática no referido curso. Na ocasião, assumimos a coordenação do estágio e passamos a conviver com esse gênero documental através de orientações prestadas aos discentes em formação. Para prestarmos essas orientações resolvemos fazer uma pesquisa maior junto aos ex-alunos de Secretariado Executivo do Brasil, via e-mail, para conhecer a experiência que vivenciaram no estágio supervisionado. O projeto foi denominado de: “A prática do estágio supervisionado curricular: conhecendo a percepção do bacharel em secretariado do Brasil” e aprovado em 2009 pelo Departamento de Ciências Sociais da UFPB. A partir de então, passamos a nos dedicar a essa temática e, por isso, resolvemos construir este trabalho.

A presente investigação é de natureza qualitativa e quantitativa, de base descritiva, já que descreveremos o uso dos modalizadores, enquanto característica do gênero textual/discursivo relatório de estágio supervisionado, apontando as evidências que marcam a argumentatividade presente nesse gênero.

2 A Teoria da Argumentação e a Modalização como Estratégia Argumentativa

Koch (2010) ao discutir sobre a linguagem e argumentação defende que, quando interagimos através da linguagem, temos sempre objetivos, pretendemos atuar sobre o outro de determinada maneira e obter dele determinadas reações. Por isso, a linguagem é essencialmente argumentativa. Nesse mesmo sentido, Ducrot (1988 p.51) afirma que:

[...] a língua é fundamentalmente argumentativa e o valor argumentativo de uma palavra é o papel que ela desempenha em um discurso. De modo que a língua é o conjunto de frases e descrever a língua é descrever as frases dessa língua [...].

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Partindo do princípio de que a argumentação é constitutiva da linguagem, concordamos com a tese defendida por Ducrot (1988) segundo a qual a língua é argumentativa. O referido autor comenta ainda que não existem enunciados neutros e, em decorrência disso, a argumentatividade é uma característica inerente à linguagem humana.

Acreditamos ainda que o discurso convincente/eficiente é aquele que faz com que o outro se identifique com o que está sendo argumentado. Para que um discurso se efetive e seja convincente é necessário que sejam mobilizados diferentes recursos linguísticos argumentativos, tais como as modalidades. Ducrot (1988) defende que o valor argumentativo de uma frase não é somente consequência das informações por elas trazidas, pois a frase pode comportar diversos morfemas, expressões ou termos que, além de seu conteúdo informativo, servem para dar uma orientação ao enunciado, no sentido de conduzir o destinatário a uma certa direção, no discurso.

No que se refere às estratégias linguístico-discursivas utilizadas para indicar orientações argumentativas nos textos, Koch (2000, p. 36) destaca as seguintes: os operadores argumentativos, as marcas de intenções, as pressuposições e os modalizadores, que revelam a atitude do falante perante o enunciado que produz. Ducrot (1988) considera que alguns elementos linguísticos conservam a orientação argumentativa dos enunciados enquanto outros invertem tal orientação.

De acordo com Cervoni (1989), os primeiros estudos sobre o fenômeno da modalidade vêm da Lógica, no entanto, na Linguística, assumem características próprias, uma vez que os estudos linguísticos vão se preocupar com os aspectos sintáticos, morfológicos, fonológicos, semânticos e pragmáticos do uso da modalidade. O autor classifica as modalidades linguísticas em: núcleo duro, que segue a estrutura canônica (verbo impessoal + adjetivo modal + que = É necessário que) e sempre vai ser sempre modal; e em modalidade impura, o que é parcialmente modal e nem sempre segue a estrutura canônica, ou seja, nem sempre há equivalência com a estrutura canônica ou modaliza em alguns contextos linguísticos.

Nascimento (2005, p. 58), em estudos realizados sobre a modalização na notícia jornalística, afirma que:

[...] dentro do núcleo duro foram incluídas as modalidades proposicionais e os auxiliares de modo, uma vez que ambos têm uma significação essencialmente modal perfeitamente explícita [...].

Para Neves (2000, p.62), existem verbos que se constroem com outros para modalizar os enunciados, especialmente para indicar modalidade epistêmica que é ligada ao conhecimento, e deôntica que é ligada ao dever. A referida autora apresenta ainda casos de adjetivos exprimindo valores modais, em que não é possível recuperar a estrutura canônica tradicional. Isso ocorre no enunciado: *“Pareceu-me o meio mais simples de evitar uma possível crise na família”*. Neste exemplo da autora, o adjetivo *“possível”* possui um valor epistêmico e, no entanto, incide sobre o sintagma nominal *“crise na família”*, sendo impossível recuperar a estrutura canônica a que Cervoni (1989) faz referência (NEVES, 2000, p. 188).

Castilho e Castilho (1993, p. 217), afirmam que o termo modalização expressa um julgamento do falante perante a proposição. No entanto, dois termos têm sido empregados nesse sentido: *modalidade* e *modalização*. O primeiro, quando *“o falante apresenta o conteúdo proposicional numa forma assertiva (afirmativa ou negativa), interrogativa (polar ou não-polar) e jussiva (imperativa ou optativa)”*. O termo *modalização* tem sido usado quando *“o falante expressa seu relacionamento com o conteúdo proposicional”*. Esse relacionamento consiste em julgar o teor de verdade da proposição, ou expressar um julgamento sobre a forma

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

escolhida para verbalizar o conteúdo da proposição. Os autores preferem, no entanto, tomar um termo pelo outro por considerarem que há sempre um julgamento do falante em relação ao dito e que daí decorre sua escolha em asseverar, interrogar etc. A mesma posição é assumida por Nascimento (2005) e por Nascimento e Silva (2012), a qual adotamos neste trabalho.

Para Castilho e Castilho (1993), a modalização, ou modalidade, é um fenômeno da linguagem que expressa um julgamento do falante sobre o conteúdo proposicional. Afirmam ainda esses autores que os elementos linguísticos que materializam a modalização são denominados de modalizadores. Esses elementos são agrupados, conforme esses estudiosos, em três tipos de modalização: Epistêmica, Deôntica, e Afetiva. A Modalização Epistêmica ocorre quando o falante expressa uma avaliação sobre o valor de verdade e as condições de verdade da proposição. Divide-se em três subclasses: Asseverativa, Quase Asseverativa e Delimitadora.

No entanto, Nascimento e Silva (2012) apoiados em Neves (2000) discordam em parte de Castilho e Castilho (1993) e defendem a ideia de que “os delimitadores não garantem nem negam o valor de verdade do que se diz, mas sim estabelecem as condições, o ambiente das informações e os das negações”. Nascimento e Silva (2012, p. 90) afirmam que:

[...] não trataremos os Modalizadores Delimitadores como do tipo epistêmico, mas os consideramos como elementos linguísticos que agem como negociadores na articulação argumentativa com o interlocutor, o qual será guiado pelo locutor a partir de sua intenção, atendendo ao seu próprio interesse discursivo [...].

A Modalização Asseverativa segundo Castilho e Castilho (1993) indica que o falante considera verdadeiro o conteúdo da proposição, podendo ser apresentado por este como uma afirmação ou negação, sem deixar margem a dúvidas. A Quase Asseverativa é aquela em que o falante considera o conteúdo da pressuposição como quase certo, apresenta uma hipótese que depende de confirmação, nesse caso, o falante se furta de toda responsabilidade sobre o valor de verdade ou falsidade da proposição.

Já com relação à Modalização Delimitadora, apoiados em Nascimento e Silva (2012 p.82), não iremos estudá-la como pertencente ao campo das modalizações epistêmicas e sim como um tipo de modalizador a parte, que age como negociador na articulação argumentativa com o interlocutor. Com base ainda nos autores acima citados, identificamos a modalização Habilitativa no campo das epistêmicas. “Este modalizador possui, em sua base, o caráter epistêmico, uma vez que não se pode expressar que algo ou alguém é capaz de realizar algo sem que se tenha conhecimento a esse respeito”. Dessa forma, este tipo de modalização, expressa a capacidade de algo ou alguém realizar o conteúdo do enunciado.

A Modalização Deôntica indica que o locutor considera o conteúdo da proposição como algo que deve ou precisa ocorrer obrigatoriamente, defende Castilho e Castilho (1993). No entanto, os modalizadores deônticos não expressam somente obrigatoriedade, mas também podem expressar desejo ou vontade, proibição, possibilidade, conforme apontam os estudos apresentados por Nascimento e Silva (2012). A Deôntica de Obrigatoriedade apresenta o conteúdo como algo obrigatório e que precisa acontecer. A Deôntica de Proibição expressa o conteúdo como algo proibido, que não pode acontecer. A Modalização Deôntica de Possibilidade ocorre segundo os autores acima, quando o locutor responsável pelo enunciado expressa algo facultativo ou uma permissão, deixando, muitas vezes, a cargo do interlocutor a escolha em realizar o que lhe é pedido pelo conteúdo do enunciado. A Deôntica Volitiva expressa um desejo ou vontade de que algo ocorra. Além de deixar materializada, no enunciado,

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

a vontade do falante, essa modalização pode funcionar como uma estratégia argumentativa-pragmática através da qual um locutor pode pedir ou solicitar a seu interlocutor que realize algo que deseje.

O último tipo, denominado por Castilho e Castilho (1993) é a Modalização Afetiva, que verbaliza as reações emotivas do falante em face do conteúdo proposicional, deixando de lado quaisquer considerações de caráter epistêmico ou deontico. Nesta proposta de trabalho, iremos adotar a reformulação deste último tipo de modalização realizada por Nascimento (2005), em que esta foi denominada de Modalização Avaliativa, uma vez que esse tipo de modalização mais do que revelar um sentimento ou emoção por parte do locutor em função da proposição do enunciado, “[...] indica uma avaliação da proposição por parte do falante, emitindo juízo de valor, e indicando, ao mesmo tempo, como o falante quer que essa proposição seja lida.” (NASCIMENTO, 2005, p. 64).

Em estudos mais recentes, Nascimento (2010, p.37) assinala que a modalização é uma ação de linguagem que realizamos e que essas ações estão sempre permeadas por intenções e argumentatividade. Dessa forma, a modalização se apresenta como uma “[...] teoria que explica como o locutor deixa registrado, no seu discurso, marcas de sua subjetividade através de elementos linguísticos e, portanto, imprime o modo como esse discurso deve ser lido”.

De acordo com Koch (2000, p. 32), entram na relação discursiva, ideológica ou argumentativa, “[...] todos os aspectos relacionados à intencionalidade do falante, à sua atitude perante o discurso que produz, aos pressupostos, ao jogo das imagens recíprocas que fazem os interlocutores um do outro e do tema relatado [...]”. Enfim, todos os fatores implícitos deixam, no texto, marcas linguísticas relativas ao modo como é produzido e que constituem as diversas modalidades da enunciação. A autora defende ainda que as modalidades são consideradas como parte da atividade ilocucionária, já que revelam a atitude do falante perante o enunciado que produz. É por meio das marcas linguísticas que o locutor textual adquire recursos para elaborar sua enunciação, seja ela verdadeira, persuasiva ou manipuladora.

2.1 Gênero Discursivo Relatório: Algumas Considerações

Bakhtin (2011) denomina os gêneros do discurso como tipos relativamente estáveis de enunciados, que são delimitados a partir de três critérios: o conteúdo temático, o estilo linguístico e a estrutura composicional. Tais critérios são tratados, em cada gênero, a partir da própria natureza da esfera particular de interação social e da própria função interacional do gênero. O referido autor, afirma que

[...] a riqueza e a diversidade dos gêneros do discurso são infinitas porque são inesgotáveis as possibilidades da multiforme atividade humana e porque cada campo dessa atividade contém um repertório de gêneros do discurso, que cresce e se diferencia à medida que se desenvolve e se complexifica um determinado campo. (2011, p.262). Grifos do autor.

Considerando esse ponto de vista e a diversidade de gêneros discursivos, este estudioso preocupou-se em distinguir os gêneros do discurso em *primários* e *secundários*. Para o autor, os gêneros denominados de primários (simples) são as formas discursivas que se constituem em circunstâncias de uma comunicação espontânea (réplica de diálogo, narrativa de costumes, documentos etc.), enquanto que os gêneros chamados de secundários (complexos) são aqueles que, conforme esse autor, “aparecem em circunstâncias de uma comunicação cultural, mais complexa e relativamente mais evoluída, principalmente na escrita: artística, científica, sociopolítica”. (BAKHTIN, 2011, p. 263).

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Essa distinção entre os gêneros primários e secundários é de relevante valor teórico, para Bakhtin, em virtude da natureza do enunciado, pois, ainda segundo esse estudioso,

[...] tomar como ponto de referência apenas os gêneros primários leva irremediavelmente a trivializá-los. A inter-relação entre os gêneros primários e secundários de um lado, o processo histórico de formação dos gêneros secundários do outro, eis o que esclarece a natureza do enunciado (2011, p 263). Grifo do autor.

Nessa perspectiva, os gêneros primários são as formas discursivas constituídas em situação de comunicação verbal relacionadas ao cotidiano, e os gêneros secundários são aqueles ligados as esferas mais complexas da interação social, principalmente na forma escrita.

Para Marcuschi (2008, p. 161), “[...] os gêneros textuais são atividades discursivas socialmente estabelecidas que se prestam aos mais variados tipos de controle social e até mesmo ao exercício de poder”. Ou seja, eles funcionam como uma espécie de modelo comunicativo global que representa um conhecimento social localizado em situação concreta.

Dessa forma, cada gênero textual tem um propósito comunicativo bastante claro que o determina e lhe dá uma esfera de circulação. Todos os gêneros têm uma forma e uma função, bem como um estilo e um conteúdo, mas sua determinação se dá basicamente pela função e não pela forma.

Considerando a classificação de Bakhtin (2011), o gênero relatório de estágio está entre aqueles ditos secundários, uma vez que é produzido no universo acadêmico, em uma circunstância de comunicação cultural mais complexa, utilizando termos bakhtinianos, com a função de relatar e analisar experiências didático-pedagógicas vivenciadas por estudantes, em ambientes profissionais. Para Nascimento *et al* (2010) apoiado em Beltrão e Beltrão (2005, p. 329), “[...] o gênero relatório é um texto expositivo, no qual são relatadas ocorrências vivenciadas ou execução de serviços”. Nesse mesmo sentido, Medeiros (2006, p.143), conceitua o relatório como “[...] a comunicação em que se expõe a ocorrência de fatos a alguém que deseja ser informado”. Contudo, o autor chama a atenção para a necessidade de se conhecer bem o interlocutor, uma vez que a linguagem deve se adequar a esse tipo de texto.

Em estudos desenvolvidos por Nascimento e Chaves (2008) o relatório é visto como um texto que tem a função de interpretar fatos e apresentar propostas e não se trata somente de uma exposição de fatos ou atividades, mas da análise desses, o que revela uma subjetividade explícita do locutor do texto.

Dessa forma, compartilhamos com a opinião dos autores acima e acreditamos, portanto, que essa discussão pode ser ampliada para o relatório de estágio supervisionado, considerando a característica principal deste que é o exercício prático de atividades na qual há o desenvolvimento de habilidades instrumentais para complementação da formação profissional. Tal exercício prático ocorre em espaços que possibilitam a inserção de alunos em formação sob a orientação de professores e supervisores experientes ligados à universidade e à empresa concedente, respectivamente.

Diante dessa abordagem, o relatório de estágio supervisionado é aqui compreendido como uma atividade de articulação entre a formação e o exercício do trabalho, de modo que esse gênero discursivo se constitui como um texto que possibilita aos alunos em formação não só relatarem as atividades desenvolvidas mas, principalmente, expressarem suas opiniões a respeito da experiência vivida em um ambiente organizacional, como sujeitos críticos e reflexivos a respeito da profissão que irão assumir após a conclusão do curso. Nesse ato de expressar uma visão crítica revelam-se marcas de subjetividade.

3 Procedimentos Metodológicos

Para a construção de possíveis respostas às indagações desta pesquisa, empregou-se uma metodologia que se inscreve nos parâmetros da investigação qualitativa, de base descritiva, uma vez que a análise se baseia nos princípios teórico-metodológicos dos estudos sobre a Modalização Discursiva. A abordagem qualitativa, de acordo com Minayo (1994), não pode pretender o alcance da verdade, a exemplo do que é certo ou errado, mas a compreensão da lógica que permeia a prática que se dá na realidade. Mesmo se tratando de uma investigação qualitativa, em alguns momentos, foi preciso deter os olhos para a quantidade de modalizadores mais recorrentes no gênero aqui abordado. Por isso, possui também um caráter quantitativo, unicamente para verificar a frequência dos modalizadores identificados no *corpus* em estudo. Além disso, o estudo caracteriza-se ainda como pesquisa documental, por se tratar de textos coletados em sua forma originária, no *locus* da pesquisa, uma vez que tivemos acesso ao acervo bibliográfico dos relatórios de estágio. Nesse aspecto, esclarece Gil (2002, p. 46), “[...] os documentos constituem fonte rica e estável de dados”, tendo em vista que esse material possibilitou o cumprimento dos objetivos estabelecidos para a pesquisa.

O objeto de investigação é constituído de 10 (dez) relatórios de estágio supervisionado obrigatório, produzidos no semestre letivo 2012.1 por alunos do sétimo ao nono período do curso de bacharelado em Secretariado Executivo Bilingue do Campus IV/UFPB. Foi identificado um total de 277 (duzentos e setenta e sete) modalizadores no *corpus* estudado e, destes, fizemos um recorte de 11 (onze) trechos, sendo um de cada tipo de modalizador, para aqui ser discutido.

Vale salientar que este trabalho faz parte dos estudos desenvolvidos pelo LASPRAT - Laboratório Semântico-Pragmático de Textos da UFPB, no qual fazemos parte, enquanto doutoranda e enquanto professor pesquisador.

Segue-se, agora, as análises dos modalizadores, assim classificados: epistêmico asseverativo, quase asseverativo e habilitativo; deontico de obrigatoriedade, de proibição, de possibilidade e volitivo; avaliativo; delimitador.

4 Resultados e discussão

As análises apresentadas a seguir, mostram que o relatório de estágio supervisionado se revelou como um gênero discursivo cuja argumentatividade está fortemente marcada. Os gêneros são, de fato, como lembra Marcuschi (2008, p. 24), “[...] rotinas sociais de nosso dia-a-dia.” Por isso, impõem limitações e restrições, mesmo estando abertos à variação. O relatório de estágio é um desses gêneros considerados convencionais que, no entanto, pode assumir uma composição diferenciada se forem levados em consideração elementos da situação de comunicação e da cultura profissional específica.

Por meio das análises feitas no *corpus* investigado, identificamos a presença de todos os tipos de modalização (epistêmica, deontica, avaliativa e delimitadora) que atuam no enunciado provocando os mais diferentes efeitos de sentido, tanto funcionando como modalizadores isolados como em casos de coocorrência. Porém, o tipo mais frequente foi a modalização avaliativa, presentes em todos os relatórios, somando 117 (cento e dezessete) ocorrências.

4.1 Modalizador epistêmico

Conforme discutido no referencial teórico, a modalização epistêmica é aquela na qual o locutor expressa uma avaliação sobre o valor de verdade do enunciado, revelando, também, seu

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

conhecimento a respeito do conteúdo veiculado. Tal modalizador divide-se em asseverativo, quase asseverativo e habilitativo. A modalização epistêmica asseverativa indica que o falante considera verdadeiro ou certo o conteúdo da proposição P, seja uma afirmação ou negação, de forma que não há dúvidas sobre o conteúdo afirmado ou negado. Esse tipo de modalização produz efeito de sentido com ênfase no conteúdo proposicional e revela um alto grau de adesão do falante em relação ao que enuncia.

No *corpus* analisado foram identificadas 17 (dezesete) expressões que funcionaram como modalizador epistêmico asseverativo. Percebeu-se, que tais expressões indicaram sentenças afirmativas e também sentenças negativas. O trecho 1 apresentado abaixo, mostra um dos casos encontrado em nosso *corpus* que revela um caráter epistêmico asseverativo de forma afirmativa.

Trecho 1

“Dentre as atividades realizadas nesse estágio, uma delas me deixou **completamente** envolvida no mundo secretarial. Participei inteiramente da programação de um evento, o evento de Boas Vindas ao semestre”.

No trecho 1, o locutor, ao fazer uso da expressão **completamente**, afirma de forma explícita a certeza de que houve um envolvimento no mundo secretarial. A expressão em destaque imprime um alto grau de adesão com relação ao conteúdo proposicional. Por isso, trata-se de um modalizador epistêmico asseverativo, pois o locutor ao usar a expressão “**completamente**”, a intenção dele é enfatizar uma verdade quanto ao seu envolvimento em uma das atividades pertinente a área de secretariado, atividade essa, relacionada à participação que ele teve na organização do evento de recepção aos feras de 2012.2.

O trecho 2 abaixo representa um exemplo de modalizador epistêmico asseverativo em uma sentença negativa indicando forte engajamento do locutor em relação ao que enunciava.

Trecho 2

“**Não foi possível** realizar nenhum evento na organização, pelo fato de a escola não está em período de aula e também pelo pouco tempo que durou o estágio”.

Observa-se que da mesma forma que os modalizadores epistêmicos asseverativos de valor afirmativo revelam um forte engajamento na sentença, os de valor negativo também revelam um forte engajamento do locutor em relação ao que enuncia. No trecho 2 através da expressão **não foi possível**, o locutor deixa claro que não realizou nenhum evento durante o seu estágio, não restando dúvidas a esse respeito. No entanto, ao usar essa expressão, o locutor acaba por preservar sua face, talvez porque tenha sido previsto no seu Plano de Atividade de Estágio que tal atividade seria praticada do decorrer do estágio. É possível perceber também que o locutor justifica que tal prática não foi realizada porque a escola na qual estagiou não estava em período letivo e também em função do “pouco tempo que durou o estágio”. Ou seja, ao mesmo tempo em que isenta o seu local de estágio de qualquer responsabilidade pelo que enuncia, o locutor não deixa dúvidas, através do uso do termo **não foi possível**, acerca do conteúdo negado.

4.2 Epistêmica quase asseverativa

A modalização quase asseverativa é aquela em que o falante considera o conteúdo da proposição P como quase certo, apresenta uma hipótese que depende de confirmação, nesse caso, o falante se furta de toda responsabilidade sobre o valor de verdade ou falsidade da proposição. Os modalizadores desse tipo mais recorrentes no *corpus* foram: *possível, quase, pode, possibilidade, pode-se e certo conhecimento*. Essas expressões indicam que há baixa

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

adesão do locutor em relação ao conteúdo do enunciado. O trecho 3 a seguir, retirado do *corpus*, mostra como esse tipo de modalização foi usado pelo locutor (autor) do relatório estudado:

Trecho 3

“Apesar do contratempo, a coordenação cogitou a **possibilidade** de realizar os eventos quando houver uma nova data para os mesmos, ficando as estagiárias convidadas para participar da organização”.

O exemplo acima ilustrado, apresenta um caso de modalização quase asseverativa marcado pela expressão possibilidade. Percebe-se uma baixa adesão do locutor em relação ao conteúdo ao expressar que [...] “a coordenação cogitou a possibilidade de realizar os eventos”. Ou seja, o conteúdo de P é apresentado como uma possibilidade, algo que não é certo.

4.3 Epistêmica habilitativa

A modalização epistêmica habilitativa ocorre quando o locutor expressa que algo ou alguém tem a capacidade de realizar algo e assim o faz porque tem conhecimento a esse respeito. No *corpus* aqui analisado foram identificados 15 (quinze) modalizadores desse tipo, marcados pelas expressões: *pude*, *possibilitar*, *capaz*, *pudéssemos*, *capacidade* e *pode*. O trecho 4 ilustrado a seguir, mostra um dos casos encontrado em nosso *corpus* que revela um caráter epistêmico habilitativo.

Trecho 4

“Nesse estágio **pude** verificar a minha Inteligência Emocional, pois apareceram pelos caminhos alguns conflitos que tive que agir com a cabeça, e não me deixar levar pelo impulso”.

No trecho 4, através da expressão **pude**, o locutor revela que foi capaz de gerenciar situações nas quais ele precisou ter equilíbrio emocional para solucionar conflitos em seu campo de estágio. Dessa forma, ele afirma que usou estratégias de relacionamento interpessoal para conduzir determinadas situações vivenciadas no seu campo de estágio. Assim, o verbo poder, no enunciado, revela algo que o locutor foi capaz de fazer, qual seja, verificar sua inteligência emocional.

Além da modalização epistêmica, já exemplificada, foram encontrados outros modalizadores em nossa pesquisa pertencentes à categoria da modalização deôntica. Este tipo de modalizador mostra, entre outras coisas, como o falante estabelece uma relação com o conteúdo de P de tal forma que este deve, precisa ocorrer obrigatoriamente. Esta será a nossa próxima categoria de análise.

4.4 Modalização deôntica

De acordo com Castilho e Castilho (1993), os modalizadores deônticos são marcas que indicam que o locutor considera o conteúdo da proposição como algo que deve ou precisa ocorrer obrigatoriamente. Nessa perspectiva, Nascimento e Silva (2012) a partir de Neves (2000), defendem que este tipo de modalizador pode também indicar um caráter de necessidade e de possibilidade. Ainda afirmam, baseados na autora, que a modalização deôntica também pode expressar desejo ou vontade, por parte do locutor. Para analisar a modalização deôntica nesta investigação, adotamos o caráter de obrigatoriedade, de proibição, de possibilidade e volitivo, proposto Nascimento e Silva (2012).

4.5 Deôntica de obrigatoriedade

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

O locutor, ao usar esse tipo de modalização, expressa a intenção de atuar fortemente sobre o interlocutor. No *corpus* em estudo os modalizadores deônticos de obrigatoriedade que mais se destacaram foram: *atividade obrigatória, necessárias, devem, cumpridas, precisava, exige, estabelecidas, terá que, precisa ser, se faz necessário, deveriam e foi preciso*. O trecho 5, a seguir, apresenta um exemplo de modalização deôntica de obrigatoriedade encontrada em nosso *corpus*.

Trecho 5

“No DEMA, ocorre mensalmente uma reunião de departamento, e no decorrer de cada reunião **se faz necessário** a elaboração de uma ata”.

Percebe-se conforme ilustrado acima, a presença de um modalizador deôntico de obrigatoriedade, marcado pela expressão **se faz necessário**. Tal expressão atua fortemente sobre o conteúdo do enunciado indicando algo que deve obrigatoriamente ocorrer. O uso desse modalizador neste exemplo permite ao locutor dirigir o interlocutor no sentido de que a produção da ata deve ocorrer a cada reunião e isto é algo obrigatório naquele departamento acadêmico (DEMA).

4.6 Deôntica de proibição

De acordo com teoria já mencionada neste trabalho, a modalização deôntica de proibição expressa no enunciado que algo é proibido e deve ser considerado como tal pelo provável interlocutor. No *corpus* trabalhado não foi encontrado nenhum modalizador desse tipo. Possivelmente uma explicação para a não ocorrência desse modalizador seja em função do caráter do gênero em análise. O relatório de estágio tem como propósito apresentar a vivência dos alunos durante a sua prática e esses, ao encontrar um campo para essa prática, são orientados previamente sobre as atividades que irão realizar. As atividades são acompanhadas por um supervisor.

4.7 Deôntica de possibilidade

Este tipo de modalizador ocorre no enunciado quando o conteúdo da proposição é expresso como algo facultativo e/ou quando o interlocutor tem a permissão para exercê-lo ou adotá-lo. As principais expressões que funcionaram como deôntico de possibilidade nos enunciados estudados, foram: *proporcionar, possibilitar, propiciar, permitiu, tem a oportunidade de e podendo*. O trecho 6 a seguir, ilustra um exemplo de modalização deôntica de possibilidade presente em nossa análise.

Trecho 6

“O estágio III **permitiu** uma maior clareza com relação as atividades realizadas pelo profissional de secretariado, deixando a certeza da importância do nosso trabalho, e de que nosso trabalho vai muito além das técnicas secretariais.”

Neste trecho, fica claro para o interlocutor que o estágio III facultou ao aluno “uma maior clareza” no que se refere as competências e habilidades que o profissional de secretariado possui. Tais competências e habilidades vão “além das técnicas secretariais”, ou seja, abrange outras atividades, por exemplo as gerenciais. Esse efeito de sentido é produzido a partir do deôntico de possibilidade **permitiu**.

Percebe-se que existe uma aproximação entre os modalizadores que marcam os deônticos de possibilidade e os epistêmicos quase asseverativos. Devido essa aproximação consideramos

prudente destacar a diferença que existe entre os dois tipos de modalizadores. Os epistêmicos quase asseverativos são utilizados para apresentar o conteúdo como algo possível, já que o locutor não tem plena certeza do conteúdo de verdade expressa no enunciado. Já os deônticos de possibilidade são utilizados para expressar, por parte de locutor, uma permissão, geralmente a seu interlocutor, apresentando-lhe o conteúdo como algo facultativo.

4.8 Deôntica volitiva

Esta modalização ocorre quando o enunciado expressa um desejo ou vontade, por parte do locutor. Conforme postula Nascimento e Silva (2012), os deônticos volitivos além de deixarem materializado, no enunciado, a vontade do falante, podem ainda funcionar como uma estratégia argumentativo-pragmática através da qual um locutor pode pedir ou solicitar a seu interlocutor que realize algo que deseja. Foram identificados 02 (duas) expressões modalizadoras desse tipo no *corpus* analisado: *me pediu para e solicitar*. Conforme ilustrado a seguir no trecho 7.

Trecho 7

“Foi então que a Assistente Administrativo **me pediu para** fazer as anotações sobre tudo que ali eu ouvia de importante para que, no final da reunião pudéssemos elaborar a ata.”

Neste trecho, percebe-se que a expressão **me pediu para** apresenta o conteúdo “fazer as anotações sobre tudo que ali eu ouvia de importante” como um desejo ou uma vontade da Assistente Administrativo quanto à atuação da estagiária no ato da reunião, no que se refere especificamente a tomar notas dos pontos importantes em discussão. Por essa razão, essa expressão imprime o caráter volitivo no conteúdo do enunciado.

4.9 Modalização avaliativa

A modalização avaliativa é aquela em que o locutor expressa um juízo de valor a respeito do conteúdo do enunciado, excetuando-se qualquer avaliação deôntica ou epistêmica. Foi possível perceber durante o nosso estudo que em todos os relatórios que fizeram parte do nosso *corpus* a modalização avaliativa se fez presente. Foram identificados um total de 117 (cento e dezessete) expressões modalizadoras deste tipo. O trecho 8 a seguir representa um dos exemplos encontrados em nossas análises.

Trecho 8

“O trabalho em equipe foi **uma grande forma de crescimento** para mim, pois a interação com grupos de pessoas diferenciadas me proporcionou a troca de conhecimentos e informações”.

No trecho acima, verifica-se a presença de uma expressão avaliativa que marca o posicionamento do locutor em relação ao trabalho em equipe. Para ele, o fato de ter tido a oportunidade de trabalhar junto a profissionais de outras áreas do conhecimento lhe proporcionou “uma grande forma de crescimento”. Assim, essa expressão funciona como um modalizador avaliativo, expressando um posicionamento do locutor frente ao conteúdo do enunciado.

Constatou-se, ainda, que este foi o modalizador que mais apareceu nos relatórios analisados. Possivelmente esse fato possa confirmar a tese de Nascimento e Silva (2012) ao defender que este tipo de modalizador não só serve para que o locutor imprima seu ponto de

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

vista como também está direcionado para o interlocutor, na medida em que indica como esse deve ler o enunciado.

4.10 Modalização delimitadora

A modalização delimitadora, conforme o nome propõe, estabelece os limites que deve se considerar o conteúdo da proposição. Em nosso estudo foram identificados 53 (cinquenta e três) expressões desse tipo de modalizador. O trecho 9, a seguir, representa um dos exemplos desse tipo de modalizador.

Trecho 9

“O DEMA faz reuniões **mensalmente** com os professores do departamento”.

Percebe-se no exemplo 9 acima que a modalização delimitadora se manifesta por meio da expressão **mensalmente**, estabelecendo limites ao conteúdo do enunciado. Ou seja, o locutor estabelece a frequência pela qual o DEMA realiza reuniões e, assim, responsabiliza-se pelo conteúdo do enunciado, nos limites estabelecidos.

Constou-se, ainda, ao longo da nossa análise, casos de coocorência entre modalizadores, tais como entre o epistêmico asseverativo e o avaliativo, assim como entre epistêmico asseverativo e deontico de obrigatoriedade, conforme apresenta os trechos 10 e 11 a seguir:

Trecho 10

“Participei inteiramente da programação do evento, o evento de Boas Vindas ao semestre. Foi uma experiência **completamente diferente** na minha vida acadêmica”.

Observa-se no trecho 10 acima dois modalizadores distintos. Um modalizador epistêmico asseverativo, marcado pela expressão **completamente**, e um modalizador avaliativo, marcado pelo adjetivo **diferente**. A coocorência desses modalizadores indica que o sujeito ao mesmo tempo em que afirma a veracidade em sua fala também avalia que tal experiência foi diferente. Ou seja, não foi igual a outras experiências já vividas. A avaliação expressa pelo adjetivo **diferente** acaba sendo modalizado pelo advérbio **completamente**, que o intensifica. Essa atuação de um modalizador sobre o outro, interferindo em um sentido, está prevista nos estudos de Nascimento e Silva (2012). No trecho que segue ocorre o mesmo fenômeno, porém com modalizadores diferentes.

Trecho 11

“Para o setor da Chefia de Gabinete as atividades do PA do Estágio Supervisionado II, eram as atividades em que eles **realmente necessitavam** da atenção de um estagiário.”

Nota-se no trecho 11 um exemplo de coocorência entre um modalizador epistêmico asseverativo, marcado pela expressão **realmente**, e um deontico de obrigatoriedade, marcado pela expressão **necessitavam**. O efeito de sentido gerado por esse enunciado se dá a partir dessa coocorência, pois o caráter de obrigatoriedade expresso pelo modalizador “necessitavam” é intensificado pelo caráter de veracidade marcado pelo modalizador epistêmico asseverativo “realmente”.

O quadro 1 abaixo sumariza o quantitativo de modalizadores presentes nos relatórios de estágio supervisionado estudados neste trabalho.

Tipos de Modalizadores Identificados

Tipo	Ocorrência	Percentual %
Epistêmico Asseverativo	17	6,13
Epistêmico Q. Asseverativo	06	2,17

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Epistêmico Habilitativo	15	5,41
Deôntico de Obrigatoriedade	37	13,36
Deôntico de Proibição	-	-
Deôntico de Possibilidade	30	10,83
Deôntico Volitivo	02	0,72
Avaliativo	117	42,24
Delimitador	53	19,14
Total	277	100%

Fonte: Dados coletados do *corpus* analisado pelos autores

De acordo com os dados acima ilustrados, observa-se que os tipos de modalizadores discutidos na teoria apareceram nos relatórios analisados, sendo a maior representatividade ocorrida na Modalização Avaliativa, representando mais de 42% (quarenta e dois) de ocorrência. Por se tratar de uma modalidade que traduz os sentimentos e as atitudes diante do conteúdo dos enunciados, essa classe revela um alto grau de subjetividade nos trechos em que ocorre. Esse alto índice de frequência pode ter ocorrido no *corpus* analisado em virtude do locutor (aluno) precisar se posicionar a respeito do que enuncia, justificando a importância e a relevância do estágio para sua formação acadêmica.

Observa-se, portanto, que a grande frequência desses modalizadores bem como a função com que foi utilizado se relaciona com as características do relatório de estágio supervisionado. Isso porque, uma das funções do relatório de estágio é a de registrar os relatos do aluno estagiário. Esses relatos são destinados ao professor orientador da universidade e ao supervisor da empresa concedente, para que ambos possam conhecer a capacidade de expressão reflexiva e crítica desse aluno. É por meio dessas expressões relatadas, que o orientador e o supervisor avaliam, no contexto de instrução formal, a experiência adquirida no exercício da prática pré-profissional do aluno.

Assim, ao elaborar esse gênero discursivo, o locutor constrói argumentos com a intenção de justificar como as atividades previstas no Plano de Atividades de Estágio (PAE) assim como aquelas não previstas foram realizadas, e o que elas representaram para o seu aprendizado enquanto aluno e futuro profissional. Constatou-se, portanto, no *corpus* analisado, que os modalizadores utilizados nos textos têm a ver com a expressão de um posicionamento do locutor frente à experiência vivida, em seu campo de estágio.

5 Considerações Finais

A partir da análise desta investigação, pode-se afirmar que, no *corpus* aqui trabalhado, a modalização se faz presente, confirmando a nossa assertiva e corroborando com a teoria defendida pelos teóricos citados ao longo deste artigo, a de que a modalidade se caracteriza pela maneira como o falante revela suas atitudes, seu posicionamento, seu julgamento em relação aos seus enunciados, de modo a chamar a atenção do leitor e levá-lo a aceitar seus pontos de vista. Nesta perspectiva, ao interagir com o outro e com a linguagem, o usuário da língua recorre a recursos linguístico-discursivos para colocar em prática seus objetivos numa dada situação comunicativa, pois a linguagem oferece ao falante todos os mecanismos necessários para interagir argumentativamente com seu interlocutor, de maneira a obter dele determinadas ações.

Destacamos que o estágio supervisionado é um momento na formação acadêmica prática do aluno que visa possibilitar o primeiro contato com o fazer profissional, permitindo ao mesmo conhecer a situação de trabalho com a qual se defrontará, tendo que demonstrar as competências necessárias para o desempenho das atividades que a sua área almeja. Com relação aos relatórios de estágio supervisionado de Secretariado Executivo Bilíngue da UFPB, objeto de estudo desta

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

pesquisa, ressaltamos que os alunos são orientados a produzirem esses textos, os quais são utilizados como produto final das disciplinas de estágio II, III e IV; além disso, esses textos se constituem em instrumento pelo qual o professor orientador e o supervisor do campo de estágio avaliam o aluno, a sua vivência prática no campo de estágio. Vivência essa que é obrigatória de acordo com a lei Federal de Estágio nº 11.788, de 25 de setembro de 2008.

Assim, o estágio supervisionado possibilita ao estudante a aplicação prática das teorias aprendidas na universidade e, por sua vez, permite uma reflexão sobre tais teorias, a partir da vivência prática. Por meio dos relatórios é possível analisar situações que exigem maior integração dos conteúdos trabalhados em sala de aula com as ações vivenciadas. Cria situações que levam à validação da escolha profissional; busca suprir eventuais deficiências na formação acadêmica, atenua o impacto da passagem da vida estudantil para o mundo do trabalho, antecipa o desenvolvimento de atitudes ou posturas profissionais como estímulo ao senso crítico e à criatividade.

Por fim, considerando os resultados alcançados nesta investigação, destacamos sua relevante contribuição como acervo bibliográfico para os cursos de graduação de um modo geral, mas, principalmente, para a área de secretariado, por oferecer significativas contribuições para discussão dos modalizadores argumentativos presentes no gênero textual discursivo relatório de estágio supervisionado.

Referências

- BAKHTIN, Mikhail. **Estética da Criação Verbal. 6ª Edição.** São Paulo: Martins Fontes, 2011.
- _____. “Os gêneros do discurso”. In: _____. **Estética da criação verbal.** Trad. do francês por Maria Ermantina Galvão G. Pereira. Tradução Marina Appenzeller. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1997.
- CASTILHO, A. T.; CASTILHO, C. M. M. de. Advérbios Modalizadores. IN: ILARI, Rodolfo (org.) **Gramática do Português Falado.** Vol. II: Níveis de Análise Lingüística. 2ª Ed. Campinas: Editora da UNICAMP, 1993.
- CERVONI, J. **A enunciação.** São Paulo: Ática, 1989.
- DUCROT, Oswald. **Polifonia y Argumentación:** Conferencias del Seminario Teoría de La Argumentación y Análisis del Discurso. Cali: Universidad del Valle, 1988.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça. **A Interação pela Linguagem.** 5ª Ed. São Paulo: Contexto, 2000.
- _____. **A Interação pela Linguagem.** 10ª Ed. São Paulo: Contexto, 2010.
- MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Produção Textual, Análise de Gêneros e Compreensão.** São Paulo: Parábola Editorial, 2008.
- MINAYO, M. C. de S. *et al.* (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade.** 2. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.
- NASCIMENTO, Erivaldo P. **Jogando com as vozes do outro: A Polifonia – Recurso Modalizador – na Notícia Jornalística.** Tese de Doutorado. João Pessoa: UFPB, 2005.
- _____. **Jogando com as vozes do outro: A Polifonia – Recurso Modalizador – na Notícia Jornalística.** João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2009.
- _____. A polifonia de locutores como estratégia argumentativa no gênero ata. In: LUCENA, I. T. (org.) **Interação em Linguagem Verbal e Não Verbal: linguagens e Cultura.** João Pessoa: Ideia, 2010.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

NASCIMENTO, Erivaldo P; SILVA, Joseli Maria. **A Argumentação na Redação Comercial e Oficial:** Estratégias Semântico-Discursivas em Gênero Formulaicos. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2012.

NASCIMENTO, E. P.; CHAVES, Anna Libia de Araujo. Uma análise do processo de aquisição de escrita no gênero relatório In: **Letramento em Pauta:** Anais do Encontro Nacional de Letramento. João Pessoa: Ed. Idéia, 2008. v.Único. p.111 - 121

NEVES, Maria Helena de Moura; **Gramática de usos do português.** São Paulo: Editora UNESP, 2000.

MEDEIROS, João Bosco. **Correspondência:** técnicas de Comunicação criativa. 18ª ed. São Paulo: Atlas, 2006.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A INDISSOCIABILIDADE DO ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO NA PERSPECTIVA DE UMA FORMAÇÃO SECRETARIAL SUSTENTÁVEL.

Willyane Freire da Silva (UPE)

freirewillyane@gmail.com

Nathália Cristina de Siqueira (Faculdade Joaquim Nabuco)

nathaliaupe@hotmail.com

Wanessa Batista de Barros (Faculdade dos Guararapes)

wanessa_barros21@yahoo.com.br

Resumo: A pesquisa em tela teve como foco a compreensão da importância do tripé: ensino, pesquisa e extensão para o fortalecimento do Secretariado Executivo no mundo do trabalho. Considerando a perspectiva do ensinar como uma prática que desperta no ser a produção de novos conhecimentos que se transformem em mitigação de problemáticas que afetam a sociedade. O ensino deve transformar-se em uma atividade que, ao mediar a pesquisa e a extensão, enriquece-se e amadurece nesse processo: o docente, ao integrar seu ensino à pesquisa e à extensão, mantém-se atualizado e conectado com as transformações mais recentes que o conhecimento científico provoca ou mesmo sofre na sua relação com a sociedade, além de formar novos pesquisadores, críticos e comprometidos com a intervenção social. Nos dias atuais, as oportunidades de estágios e empregos para a profissão de Secretariado Executivo estão crescentes, mas, considerando que algumas organizações ainda não reconhecem o potencial intelectual dos profissionais, pode-se ressaltar que esse aprendizado e a troca de experiências com a sociedade, além do interesse científico, favorece o empoderamento da profissional e a sustentabilidade na formação secretarial. Para alcançar o objetivo proposto, foi realizada uma pesquisa de natureza qualitativa, pois buscou inferências e entendimento de significados a partir de percepções do sujeito pesquisado e do sujeito pesquisador. A pesquisa foi destinada a estudantes e ex-estudantes do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco – UFPE. O tratamento deu-se por meio de análise de conteúdo, ou seja, da técnica de investigação que tem por finalidade a descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação. A coleta de dados foi realizada através da entrega de questionários abertos aos respondentes que serão analisadas em consonância com as afirmativas apresentadas pelos autores e, após a categorização dos dados, haverá a análise dos conteúdos para que se identifiquem os resultados da pesquisa. Observou-se nas estudantes de secretariado um interesse pela pesquisa e extensão, até mesmo pelo ensino, mas ainda uma incipiente atuação em projetos de pesquisa e extensão. Em sua maioria, há um entendimento que o envolvimento nos projetos supracitados são fatores que diferenciam sua inserção e atuação no mundo do trabalho com relação àquelas que muitas vezes nem sabe qual o objetivo e sua importância para a prática educativa de ambos pilares educacionais.

Palavras-chave: Educação. Secretariado Executivo. Sustentabilidade.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Abstract: The research focused on the screen to understand the importance of the tripod: teaching, research and extension for the strengthening of the Executive Secretariat in the working world. Considering the perspective of teaching as a practice that arouses be in the production of new knowledge they become mitigate problems that affect society. Education must become an activity that mediate the research and extension, enriches and matures in this process: the teacher, by integrating its teaching research and extension, keeps up to date and connected with the latest changes that scientific causes or suffers in its relationship with society, and train new researchers, critics and committed to social intervention. Nowadays, the opportunities for internships and jobs for the profession of Executive Secretariat are growing, but considering that some organizations still do not recognize the intellectual potential of the professionals, it can be noted that this learning and exchange of experiences with the company, and scientific interest, promotes empowerment and sustainability in professional secretarial training. To achieve the proposed objective, we conducted a qualitative research, as sought inferences and understanding of meanings from the perspective of the research subject and researcher subject. The research was aimed at students and former students of the Executive Secretariat of the Federal University of Pernambuco - UFPE. The treatment was performed by means of content analysis, ie, the technical research that aims at objective description, systematic and quantitative manifest content of communication. Data collection was performed through the delivery of open questionnaires respondents to be analyzed in line with the statements made by authors and, after the categorization of the data, there will be a content analysis in order to identify search results. It was observed in the students an interest in Secretarial research and extension, even in teaching, but still a fledgling operation in research and extension. In most cases, there is an understanding that involvement in the projects mentioned above are factors that differentiate their integration and performance in the world of work in relation to those who often do not know what the purpose and its importance to the educational practice of both educational pillars.

Keywords: Education. Executive Secretariat. Sustainability

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho científico tem o intuito de compreender a importância do tripé ensino, pesquisa e extensão para uma formação secretarial sustentável. Para atingir-se essa finalidade, foram necessários identificar o envolvimento das estudantes de secretariado com a pesquisa e a extensão; compreender os benefícios que podem ser obtidos para sua inserção no mundo do trabalho, bem como definir estratégias de estímulo à participação das estudantes no tripé.

No que concerne à abordagem teórico-metodológica, no qual a pesquisa está fundamentada, contemplam-se, principalmente, os teóricos: Freire (2011), Severino (2009), Almeida (2007), Enricone (1996), Rodrigues (2011), Masetto (2003), Libâneo (1990), Gil (1991), Minayo (2007), Lopes (2009), Malschitzky (2002), dentre outros. É conveniente explicar que o termo sustentável adotado na pesquisa em tela remete à ideia da manutenção da profissão no mercado de trabalho. Por outro lado, essa sustentabilidade remete a outro conceito: o de empregabilidade, que se refere “à busca constante do desenvolvimento de habilidades e competências agregadas por meio do conhecimento específico e pela multifuncionalidade, às quais tornam o profissional apto à obtenção de trabalho dentro ou fora da empresa”. (MALSCHITZKY, 2002, p. 32).

É sabido que a profissão de secretariado enfrentou, ao longo dos anos, muitos desafios para continuar firme no mundo do trabalho, no qual as mudanças são constantes e a disputa é

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

bastante acirrada, conseguindo somente se destacar e permanecer nele aqueles que possuam competências e habilidades para isso. Sendo assim, pode-se considerar como fatores decisivos para o acompanhamento dessas transformações mercadológicas, a capacidade de adaptação e a disposição para aprender a aprender, característica peculiar do profissional de secretariado possui.

Deste modo, defende-se nessa investigação científica que o tripé só tenha a acrescentar na sustentabilidade da profissão e da carreira do profissional, à medida que possibilita, não só a aquisição e construção de novos conhecimentos, bem como que estes sejam colocados à disposição da sociedade para a sua transformação. Afinal “é importante para a categoria, que as pessoas que exercem a profissão de secretária se conscientizem da importância de seu papel no panorama social, econômico e político.” (SEIBLITZ, 1999, p. 19)

A escolha por esta temática se deu pela observância da necessidade de apresentar um novo olhar ou nova perspectiva de diferenciação para os profissionais de secretariado executivo no mercado. Atualmente, vive-se na sociedade do conhecimento, logo, quanto mais o profissional busca aprofundar e aprimorar seus saberes e associá-los à sua prática, mais chances ele terá e mais diferenciado ele será.

Reconhece-se que as produções científicas na área de secretariado executivo têm aumentando progressivamente, no entanto, em sua grande maioria, essas se desenvolvem no âmbito organizacional e são voltadas à atuação dos profissionais nessa esfera. Desta forma, verifica-se a escassa abordagem sobre o desempenho desses profissionais no campo acadêmico.

Pretende-se com este estudo incentivar aos graduandos e já diplomados na área a produzir, através da pesquisa, novos conhecimentos para a área secretarial e encontrar meios, por intermédio dos projetos de extensão, provocar resultados à sociedade e à sua própria profissionalização. Diante do exposto, levantou-se o seguinte questionamento norteador dessa pesquisa: de que forma a tríade: ensino, pesquisa e extensão pode contribuir para a sustentabilidade da formação secretarial?

A investigação está estruturada da seguinte forma: referencial teórico, procedimentos metodológicos, resultados e discussão, considerações finais e referências bibliográficas.

A existência de poucos docentes com formação na área implica em inserir professores de outras áreas para ensinar. Com isso, a falta de vivência na área secretarial, muitas vezes, podem ofertar um saber desvinculado da prática. Nessa perspectiva, a incipiente atuação de formandos e formados como pesquisadores; a necessidade de formar profissionais que sustentem-se no mundo do trabalho, reconhecendo-se com potencial profissional e contribuintes para uma sociedade mais informada e menos alienada são algumas causas que influenciaram a formação do seguinte questionamento: como está a atuação dos profissionais de secretariado na esfera acadêmica?

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Acredita-se que uma expressiva parte da população mundial considera a educação como um instrumento de transformação da sociedade e a base para o progresso de uma nação. Não é por acaso que os países que mais investem em educação estão inseridos nas listas dos países mais desenvolvidos.

Recentemente, a sociedade brasileira pôde constatar a assertiva no que diz respeito ao caráter transformacional da educação, quando assistiu às manifestações feitas por cidadãos de diferentes regiões do país, tendo em vista que a reivindicação comum foi a melhoria na qualidade da educação a começar por maiores investimentos na mesma.

O renomado educador pernambucano, Paulo Freire, dizia a seguinte frase: “se a educação sozinha não transforma a sociedade, sem ela tampouco a sociedade muda”. Logo,

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

percebe-se a importância do povo lutar por um direito comum a todos, principalmente, quando este direito lhe confere o preparo para exercer sua cidadania e preparação para o trabalho. (BRASIL, 1988)

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação 9.394 de 20 de dezembro de 1996 considera a educação como um processo formativo que se desenvolve em diversos espaços sociais. Foca-se nessa pesquisa a educação escolar, mais especificamente, aquela desenvolvida nas instituições de Ensino Superior.

Consideram-se como instituições de ensino superior, no Brasil, aquelas responsáveis por ofertar educação superior como universidades, centros universitários, institutos superiores e centros de educação tecnológica e faculdades, obedecendo às finalidades prescritas no art. 43 da supracitada lei. Estas finalidades não só contemplam a formação de profissionais, como também o incentivo à pesquisa e à iniciação científica como forma de desenvolver a ciência, além da promoção da extensão que oportuniza a população ter acesso aos conhecimentos produzidos na instituição. (BRASIL, 1996).

As instituições de ensino superior desempenham um importante papel na sociedade tendo em vista que, além de preparar seus formandos para a vida profissional, estimula a capacidade criativa e curiosa do ser humano em buscar soluções para os problemas que assolam a sociedade, procurando não só entendê-la como melhorá-la com vistas a torná-la mais justa e igualitária.

Freire (1975) ressalta que:

[...] o educador já não é mais aquele que apenas educa, mas o que, enquanto educa, é educado, em diálogo com o educando que, ao ser educado, também educa. Ambos, assim, se tornam sujeitos do processo em que crescem juntos e em que os “argumentos de autoridade” já não valem. E para ser autoridade, funcionalmente, é necessário estar a favor da liberdade e não contra a mesma. E ninguém educa ninguém e tão pouco educa a si próprio: os homens educam em comunhão mediatizados pelo mundo. Mediatizados pelos objetos cognoscíveis que, na prática bancária, são possuídos pelo educador que os descreve ou os deposita nos educandos passivos. (FREIRE, 1975, p.68-69).

A educação na contemporaneidade vem se consolidando por seu caráter dialógico em que o processo de ensino-aprendizado é mútuo entre educando e educadores. Contudo, nessa perspectiva educativa, o educador tem o papel fundamental para instrumentalizar os anseios dos sujeitos na descoberta de novos saberes. Em alguns casos, observa-se, inclusive, que estudantes já atuam na área secretarial e servem como exemplos para que os docentes aliem a teoria à prática.

2.1 Uma compreensão da tríade: Ensino, Pesquisa e Extensão.

2.1.1 Ensino

Pode-se considerar o ensino como ponto de partida para a produção de novos conhecimentos que dão continuidade à história da humanidade e trazem uma perspectiva de intervenção na realidade social.

A realidade impõe uma educação que contribua na formação do homem crítico e criativo, uma formação polivalente, flexível e centrada na capacidade de adaptação a situações diversas e na solução de problemas. Cada vez mais, busca-se um tipo de formação que permita o desenvolvimento do indivíduo como um todo, potencializando sua maturidade e seu comprometimento ético e político. Requisita-se uma educação que ensine o aluno a pensar, invés de simplesmente lhe ensinar ideias

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

e conhecimentos acumulados pela humanidade. (PEREIRA RCB; PEREIRA ROA, 2006, p. 3)

No entanto, para se conceber uma educação transformadora e capaz de formar cidadãos críticos e conscientes dos seus direitos e deveres, sobretudo atuantes em prol de uma sociedade melhor, faz-se necessário que esta se desenvolva de forma planejada.

Maximiano (2006) define planejamento como um processo que auxilia a tomada de decisões, fazendo parte desse processo a definição de objetivos e meios para alcançá-los.

No âmbito educacional, Coaracy (1972, *apud* TURRA, 1988, p. 14) define o planejamento como:

processo contínuo que se preocupa com o ‘para onde ir’ e ‘quais as maneiras adequadas para chegar lá’, tendo em vista a situação presente e possibilidades futuras, para que o desenvolvimento da educação atenda tanto as necessidades do desenvolvimento da sociedade, quanto às do indivíduo.

Infere-se, portanto, que no espaço escolar o planejamento serve, não só como um método de direcionamento, como também um instrumento de melhoria sistemático, uma vez que de maneira organizada promove o progresso de todos os envolvidos.

No tocante ao ensino, Veiga (1991) diz que, ao se elaborar o planejamento, não se deve apenas considerar sua dimensão técnica, mas sim identificar o real sentido do planejamento que é a organização da ação pedagógica intencional, uma vez que deve contemplar de forma responsável e comprometida a formação dos alunos, bem como o atendimento dos objetivos educacionais.

Logo, se entende como necessário, antes de qualquer planejamento no âmbito do ensino uma reflexão sobre o tipo de profissional que se pretende formar, que atitude se espera dele no mundo do trabalho e que contribuição ele pode dar à sociedade.

A didática torna-se uma importante aliada na prática educacional, uma vez que, segundo Severino (2009, p. 84-85), “ela estuda o processo de ensino em seu conjunto, envolvendo, portanto, princípios, finalidades, condições, meios, conteúdos e métodos”.

Uma opinião complementar sobre didática é compartilhada por Libâneo (1990, p. 26) quando afirma que:

A ela cabe converter objetivos sócio-políticos e pedagógicos em objetivos de ensino, selecionar conteúdos e métodos em função desses objetivos, estabelecer os vínculos entre ensino e aprendizagem, tendo em vista o desenvolvimento das capacidades mentais dos alunos.

Infere-se, portanto, que a didática vem a ser um dos recursos à disposição do docente para que este encontre a maneira mais eficaz de atender aos objetivos do planejamento educacional, focando a aprendizagem dos estudantes.

Assim, avalia-se como essencial na Educação Superior um planejamento que seja um instrumento norteador de uma prática transformadora e uma metodologia de construção do conhecimento que permita ao discente visualizar, na transmissão da teoria, a aplicabilidade da mesma na prática.

(TARDIF, 2002 *apud* MEDEIROS, 2005) defende que o docente deve ser detentor de saberes plurais, ou seja, além da sua especialidade, este deve possuir certos conhecimentos relativos às ciências da educação e à pedagogia, acrescentando a esses saberes a praticidade graças à sua experiência profissional.

Desta forma, procurar aperfeiçoar esses conhecimentos, torna-se vital para a prática da docência e isto pode e deve ser feito através da formação continuada e da constante atualização, uma vez que a sociedade está em constante processo de evolução. Afinal, segundo Freire (2011,

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

p.67) é a capacidade de aprender, não apenas para nos adaptar, mas, sobretudo para transformar a realidade, para nela intervir, recriando-a (...)

Todo profissional que esteja comprometido com o seu ofício avalia como necessário aperfeiçoar-se não para ser o melhor, mas sim para melhorar sua prática. Um docente jamais deixa de ser um aprendiz, visto que sempre aparecerá um método de ensino novo, um conhecimento novo e situações desafiadoras em seu cotidiano que demandam prontidão para encará-las.

2.1.2 Pesquisa

Avalia-se a pesquisa como o ato de se debruçar sobre o novo, o desconhecido, e que parte da busca infundável do homem por resposta às suas indagações. Freire (1992) apud Medeiros (2005) afirma que a pesquisa é uma exigência do fazer docente, pois não há como produzir novos conhecimentos sem partir da indagação, da curiosidade, da criatividade. Para ele, o professor deve usar a pesquisa para constatar, intervir, educar e se auto-educar.

Para Rampazzo (2005, p. 49) “a pesquisa é um procedimento reflexivo, sistemático, controlado e crítico que permite descobrir novos fatos ou dados, soluções ou leis, em qualquer área do conhecimento”.

A defesa por um ensino que medeie à pesquisa dá-se pelo fator enriquecedor que a mesma proporciona à prática educativa, sob esse aspecto Almeida (2007) analisa que:

Trabalhar com a pesquisa mediando o processo ensino-aprendizagem é estimular no aluno a curiosidade pelo desconhecido, incitá-lo a procurar respostas, a ter iniciativa, a compreender e iniciar a elaboração de suas próprias ideias. Nesse sentido, é também um desafio ao professor para transformar suas estratégias didáticas, reconstruir um projeto pedagógico próprio, construir seus próprios textos científicos, fazer e refazer material didático e recuperar constantemente sua competência. (ALMEIDA, 2007, p.7)

Sendo assim, pode-se considerar a pesquisa como uma disposição do docente em aprender a aprender, ao passo que oportuniza ao seu educando a colocar em prática sua capacidade de pensar, de criar, de questionar e, sobretudo, de mergulhar nesse amplo e inesgotável oceano que é o conhecimento.

Freire (2011, p.30) complementa essa incompletude através da pesquisa como parte do ensino e vice-versa:

não há ensino sem pesquisa. Esses quefazeres se encontram um no corpo do outro. Enquanto ensino continuo buscando, reprocurando. Ensino porque busco porque indaguei, porque indago e me indago. Pesquiso para constatar, constatando, intervenho, intervindo educo e me educo. Pesquiso para conhecer o que ainda não conheço e comunicar ou anunciar a novidade.

Os educadores também são condutores de indivíduos pesquisadores, pois nem sempre o estudante tem a percepção das benesses que são acrescidas à sua profissionalização e, até mesmo, à empregabilidade. Pesquisadores e extensionistas sempre serão destaques no mundo do trabalho em detrimento daqueles que não têm experiências com os pilares do tripé acadêmico. A dispensa deles pode ocorrer de modo mais provável, quando os candidatos às vagas também tiverem experiência profissional relacionada às expectativas das empresas.

Em complemento, Morin (1997, p.176) retrata que:

para que ocorra o conhecimento no processo de pesquisar não basta que se rejunta uma informação ao seu contexto e ao conjunto ao qual ela pertence. O conhecimento, para o seu desenvolvimento, precisa usar de forma ampla e irrestrita a curiosidade intelectual do ser humano, ampliando o espírito de investigação.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Investigar para transformar e promover vantagens competitivas às organizações ou descobertas para soluções técnicas e tecnológicas.

2.1.3 Extensão

A extensão é a terceira finalidade que enfatiza a responsabilidade que as instituições de ensino superior têm para com a sociedade. Segundo Enricone (1996, p. 16), “as atividades de extensão decorrem da ideia de aproximação da universidade com a comunidade (...)”. Ou seja, é uma forma de tornar à disposição de parte da população, que não está inserida na universidade, o conhecimento produzido na mesma.

Os interesses da Universidade devem estar alinhados aos interesses da população, pois somente desta forma é que se efetiva sua responsabilidade perante a sociedade, conforme analisa Severino (2007):

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. O que se desenrola no interior da Universidade, tanto do ponto de vista da construção do conhecimento, sob o ângulo da pesquisa, como de sua transmissão, sob o ângulo do ensino, tem a ver diretamente com os interesses da sociedade. (SEVERINO, 2007 p.31)

Outro aspecto importante, no que concerne à extensão, é a oportunidade que os graduandos ou diplomados têm em colocar em prática as teorias apreendidas em sala de aula, beneficiando, dessa forma, a comunidade. As instituições de ensino superior, especialmente, as privadas têm usado estrategicamente as atividades de extensão como formar e treinar os futuros profissionais das diversas áreas de atuação. Ao passo que elas mobilizam sua equipe de discente e docente para abraçar a causa em prol da transformação da sociedade, elas cumprem seu papel perante a mesma e favorecem o aprendizado dos seus alunos. (RODRIGUES, 2011)

Nessa perspectiva, para Freire (2011, p.30)

ensinar, aprender e pesquisar lidam com esses dois momentos gnosiológico: o em que se ensina e se aprende o conhecimento já existente e o em que se trabalha a produção do conhecimento ainda não existente. A docência – docência-discência – e a pesquisa, indicotomizáveis, são assim práticas requeridas por esses momentos do ciclo gnosiológico.

Segundo Freitas (2008)

A escola deve educar e preparar os jovens para uma vida mais feliz e responsável, as propostas desenvolvidas pela universidade devem, de certa forma, possibilitar o encontro entre a realidade que se apresenta e a realidade que almejamos, ou seja, jovens conscientes da importância de sua atuação no mundo e desejosos de transformação, que possibilitem exercer os direitos, que sejam responsáveis com os seus deveres, preocupados consigo, com os outros e com as questões do planeta.(FREITAS, 2008, p. 01).

A extensão é um processo educativo, cultural e científico que articula o ensino e a pesquisa de forma indissociável e viabiliza a relação transformadora entre universidade e sociedade (...) Além de instrumentalizadora desse processo dialético de teoria/prática, a extensão é um trabalho interdisciplinar que favorece a visão integrada do social (Fórum Nacional de Pró-Reitores das Universidades Públicas Brasileiras,1987).

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A Extensão Universitária como uma das funções acadêmicas que, numa relação de reciprocidade com a comunidade, estabelece a aliança entre o saber empírico e o acadêmico, integrando a produção e a sistematização do conhecimento como um processo de aprendizagem significativa.

2.2 Formação Secretarial Sustentável

Apesar de sua antiguidade, a profissão de secretariado não ficou engessada, pelo contrário, conseguiu sobreviver às modificações ao longo dos anos e hoje continua sendo uma das profissões que mais crescem no mundo do trabalho. Muitas profissões foram substituídas pelas inovações tecnológicas, todavia, dada às suas habilidades e busca por atualização, os profissionais de secretariado, competentemente, têm sabido usar as inovações para agregar valor em sua prática cotidiana e seu crescimento profissional.

A evolução da profissão de secretária, com as transformações que isso acarretou, é um fato, como é fato as alterações que ocorreram em todas as profissões. Muitas atividades que faziam parte do cotidiano das empresas simplesmente desapareceram, em virtude, sobretudo da introdução, em larga escala dos microcomputadores; outras atividades evoluíram, ganharam novas características. (MEDEIROS, 2010, p. 346)

Indubitavelmente, a profissão de secretariado conseguiu se adaptar às exigências mercadológicas, figurando entre aquelas que evoluíram.

Para uma melhor compreensão dessa evolução, faz-se pertinente recorrer aos discursos de Natalense (1998), os quais discorrem sobre o progresso gradual da profissão, mais especificamente no Brasil.

Segundo a autora, nos anos 50, a atuação das secretárias limitava-se a executar atividades técnicas, já nos anos 60, dispor de uma secretária era um privilégio para a classe executiva, na década de 70, a secretária começa a desenvolver habilidades gerenciais, como também passa a buscar o fortalecimento da classe e a luta pela regulamentação da profissão, que somente aconteceu nos anos 80 com a promulgação da Lei nº 7.377.

Na década de 90, os profissionais conquistam a autonomia de vislumbrar oportunidades de crescimento para a empresa e empenham-se em contribuir para que isto de fato aconteça.

As antigas características da profissão foram substituídas por excelência profissional, competência, conhecimentos múltiplos, cultura e aperfeiçoamento contínuo. Deixou de ser vista como “executora de rotinas” ou “apoio do executivo” e os anos 90 dignificam a profissão como “gestora de processos (SABINO & ROCHA, 2004, p. 10)

Em complemento a essa ideia Durante (2009) acrescenta que o profissional de secretariado:

Deve ser capaz de entender o processo organizacional, de gerir informações, de compreender a automação dos escritórios, novas tecnologias, criando e evoluindo com as mudanças culturais econômicas, sociais e profissionais, sociais e profissionais, gerenciando conflitos, promovendo e apoiando o crescimento da equipe e trabalhando com discrição e competência (DURANTE, 2009, p. 97).

Segundo Ansarah, “uma formação adequada beneficia o profissional, a organização em que atua e o sistema socioeconômico em seu conjunto”. (DENCKER, 2002, p.15)

Considerando que o profissional de Secretariado tem uma atuação polivalente e lida com divergentes executivos e ramos empresariais, é imprescindível que suas competências e habilidades sejam flexíveis e mutáveis visando a uma atuação profissional adequada às necessidades da sociedade, da organização e dos executivos e, por sua vez, à sustentabilidade em sua profissão.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Deste modo, compreende-se que uma profissionalização sustentável está atrelada a uma formação que conduza o sujeito a produzir conhecimento em sala de aula em conjunto com o docente e redirecionar os saberes a um aprendizado aplicado para a transformação de si, da organização e da sociedade.

Segundo Freire (2011 p.30):

nas condições de verdadeira aprendizagem, os educandos vão se transformando em reais sujeitos da construção e da reconstrução do saber ensinado, ao lado do educador, igualmente, sujeito do processo. Só assim podemos falar realmente de saber ensinado, em que o objeto ensinado é apreendido na sua razão de ser e, portanto, aprendido pelos educandos.

Essa construção, mencionada por Freire, assegura a relevância da indissociabilidade do tripé ensino-pesquisa-extensão, uma vez que não há transformação sem aplicabilidade e ressignificação do conhecimento. Nesse contexto, observa-se que a formação de profissionais quando limitada à troca de conhecimento dentro de sala de aula, impede os estudantes de desenvolverem experiências laborais, antes mesmos de chegarem ao mundo do trabalho, pois ora estão reproduzindo conhecimento científico ora estão dinamizando o saber e provocando melhorias para a sociedade.

Para isso, faz-se necessária uma formação conduzida pelos pilares da inovação pedagógica, pois como revela Masetto (2003, p. 197)

a inovação na educação superior é entendida como um conjunto de alterações que afetam pontos-chaves e eixos constitutivos da organização do ensino universitário provocados por mudanças na sociedade ou por reflexões sobre concepções intrínsecas à missão da Educação Superior.

Afinal, estimular a Inovação Pedagógica implica facilitar a aquisição de conhecimentos práticos no âmbito da docência superior direcionados à competência pedagógica e à criatividade que envolva a combinação entre o saber tradicional ou local e o conhecimento aplicado da ciência e da tecnologia (UNESCO, 1998).

Essas transformações que podem ser despertadas através da inovação pedagógica levam os “produtos” da atuação docente a formar sujeitos “capazes de pensar criticamente e de analisar os problemas da sociedade, de procurar soluções aos problemas da sociedade e de aceitar responsabilidades sociais (...) e de ir além do domínio cognitivo das disciplinas”. (UNESCO, 1998).

Assim, tornando-se capaz de conduzir os profissionais formados a transformarem-se em cidadãos que sejam desencadeadores de conhecimento para a solução de problemáticas no meio em que ele está inserido. Mediante formação orientada pela inovação pedagógica, o nível de empregabilidade tende a ampliar, pois enquanto estudante, o sujeito incrementou seu conhecimento e obteve experiências junto à sociedade.

Os espaços educativos são responsáveis por reorientar os cidadãos a irem além de suas bases cognitivas aliando teoria e prática para que o estudante durante a sua formação interaja seus conhecimentos técnicos adquiridos com a vivência na sociedade. Eles devem ser norteados pelos quatro pilares da educação trazido pelo relatório da Unesco: aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a conviver e aprender a ser.

Esses pilares educacionais, focados no processo de aprendizagem, apresentam caminhos educativos para a construção de uma formação sustentável, pois eles definem-se pela capacidade transdisciplinar do conhecimento que ultrapassa os limites da sala de aula, e favorecem a obtenção de profissionais diferenciados para o mundo do trabalho.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Profissionais que agregam à sua formação acadêmica a *expertise*, através de novas descobertas e aprendizados associados ao seu conhecimento técnico, mediante atuação em projetos de pesquisa e extensão, tendem a ter um desejável nível de empregabilidade uma vez que as empresas exigem profissionais, cada vez mais, que as tornem competitivas e apoiem as mesmas no cumprimento de sua responsabilidade social e ambiental.

Nesse aspecto, Freire (1999, p.29), afirma que no que concerne à democratização do conhecimento:

O educador democrático não se pode negar o dever de, na sua prática docente, reforçar a capacidade crítica do educando, sua curiosidade, sua insubmissão. Uma de suas tarefas primordiais é trabalhar com os educandos a rigorosidade metódica com que devem se 'aproximar' dos objetos cognoscíveis. E esta rigorosidade metódica não tem nada que ver com o discurso 'bancário' meramente transferidor do perfil do objeto ou do conteúdo. É exatamente neste sentido que ensinar não se esgota no 'tratamento' do objeto ou do conteúdo, superficialmente feito, mas se alonga à produção das condições em que aprender criticamente é possível. E essas condições implicam ou exigem a presença de educadores e de educandos criadores, instigadores, inquietos, rigorosamente curiosos, humildes e persistentes.

É mister destacar que a formação na perspectiva sustentável considera que a transmissão de conhecimento deve ser constante desde os espaços educativos até a organização, contribuindo com a perspectiva cidadã. A gestão do conhecimento em prol de uma formação sustentável tem sido utilizada por vários profissionais como uma oportunidade de inserir-se e sustentar-se no mundo do trabalho, pois conforme Oliveira Jr (2001, p. 144), gestão do conhecimento é "o processo de identificar, desenvolver, disseminar e atualizar o conhecimento estrategicamente relevante para a empresa".

Esse conhecimento se torna mais robusto quando, além da sala de aula, o estudante consegue desenvolver-se em atuações práticas em projetos de extensão e pesquisa aplicando o conhecimento e, ao mesmo tempo, habilitando o profissional ao exercício da profissão.

Educar para a cidadania planetária implica muito mais do que uma filosofia educacional, do que o enunciado de seus princípios. A educação para a cidadania planetária implica uma revisão dos nossos currículos, uma reorientação de nossa visão de mundo da educação como espaço de inserção do indivíduo não numa comunidade local, mas numa comunidade que é local e global ao mesmo tempo. Educar, então, não seria, como dizia Émile Durkheim, a transmissão da cultura "de uma geração para outra", mas a grande viagem de cada indivíduo no seu universo interior e no universo que o cerca. (Carta da Terra)

É importante para a categoria, que as pessoas que exercem a profissão de secretária se conscientizem da importância de seu papel no panorama social, econômico e político. (SEIBLITZ, 1999, p. 19)

A inovação deve obedecer a um modelo predeterminado, a um modelo de pesquisa/desenvolvimento, podendo-se considerar inovação como a totalidade do processo que consiste em um conceber uma nova práxis educativa, experimentá-la no quadro restrito do laboratório, testá-la nos diferentes terrenos e difundi-la junto de eventuais utilizadores. (BRICKELL apud CORREIA, 1991, p. 29).

E apresentando a relevância do diálogo na docência, Freire (1996; p. 24) expressa que:

o diálogo se faz com palavras prenches do mundo vivido. A constatação de que não poderíamos estar teorizando de forma dissociada da prática, nem agindo sem relacionar ação e reflexão em um contexto de transformação, está presente como ponte, impondo uma necessidade constante de atenção sobre a nossa práxis epistêmica. Em se tratando de processos educativos, isso impõe especificidades, já que toda e qualquer atividade que envolva docência legítima, autêntica, implica

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

necessariamente práxis epistêmico-pedagógica o que significa a necessidade fundamental de vincular ação e reflexão

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Preliminarmente, para o planejamento do presente trabalho foi definido que a pesquisa exploratória seria a base para o estudo da temática escolhida, segundo afirma Gil (1991):

Estas pesquisas têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado.

(GIL, 1991, p. 45)

Em complemento Lopes (2009, p. 226) afirma que “na realização desta pesquisa utiliza-se a pesquisa bibliográfica, documental, entrevistas que não sejam padronizadas e estudos de caso, objetivando ter uma visão geral e aproximada do assunto estudado”.

Sendo o objetivo da presente investigação a compreensão da tríade ensino, pesquisa e extensão e a contribuição proporcionada pela mesma para a sustentabilidade da área secretarial, foi realizada no primeiro momento uma pesquisa bibliográfica que “é uma pesquisa realizada em várias fontes como: livros, artigos, periódicos, à procura de respostas para questões elaboradas anteriormente, utilizando-se de métodos científicos” conforme (LOPES 2009, p. 212). Como se pode observar, esse tipo de investigação permite um vasto leque de opções para estudo da problemática anteriormente definida.

No âmbito da abordagem, a pesquisa qualitativa, pois o pesquisador captará informações e, a partir delas, realizará inferências, compreensões múltiplas, considerando as emoções, as experiências vividas pelos sujeitos e o contexto em que estão inseridos.

Minayo (2007, p. 21-22), diz que ela:

(...) trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes. [Enquanto] conjunto de fenômenos humanos [a pesquisa qualitativa] é entendido como realidade social (...), que se aprofunda no mundo dos significados.

Para a coleta de dados, foi adotado o instrumento questionário, o qual segundo Marconi (2006, p.98), “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”. O questionário, nesse estudo, terá questões abertas para a captação de informações diferenciadas e específicas. Os respondentes foram estudantes ou egressas do curso de Secretariado Executivo da UFPE, que fazem parte do grupo Secretariado UFPE da rede social Facebook, na época da pesquisa, com 213 membros. Salientando-se que o percentual de respondentes foi de 20%. O questionário foi submetido ao grupo por meio de link do Google docs.

No tocante ao tratamento dos dados, este se deu por meio da análise de conteúdo, a qual foi definida por Bardin (2011, p. 48) como:

um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens.

Por isso, a análise de dados terá respaldo nas orientações da autora, considerando o processo de categorização e inferência exposto pela mesma.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para efeito de identificação, aqueles secretários que responderam o questionário serão nominados pela sigla SEC.

Quando questionado se a atuação em projetos de pesquisa, extensão ou monitoria provocaria uma formação secretarial mais adequada ao mundo do trabalho, o sec 2 informou que "contribui não só para a inserção no mercado de trabalho, mas também para aqueles que pretendem seguir carreira como docente e/ou pesquisador.". Enquanto que para o Sec 30 "foi importante não só para o desenvolvimento intelectual, mas também contribuiu na minha vida social, facilitando a interação entre pessoas e resultando em maior produtividade no ambiente de trabalho. Além disso, pude desenvolver técnicas pedagógicas e de pesquisa, o que facilitou na produção de conhecimento." Assim, considerando as assertivas, observa-se que o profissional que atua em projetos de pesquisa, extensão e monitoria é suscetível a uma formação secretarial sustentável, pois o exercício da profissão é aprimorado por experiências acadêmicas, científicas atrelados a diferentes realidades sociais, afinal:

a educação deve ser "uma forma de intervenção no mundo. Intervenção que além do conhecimento dos conteúdos bem ou mal ensinados e/ou aprendidos implica tanto o esforço de reprodução da ideologia dominante quanto o seu desmascaramento" (FREIRE, 1999, p.110).

Em complemento ao mesmo questionamento, o sec 39 concorda, pois "as pesquisas com fundamentação teórica embasariam com maior propriedade a complexidade das organizações, cabendo ao estudante fazer análises, estudos e pesquisas voltadas para a área secretarial, o que contribui positivamente para a vivência prática da profissão." Deste modo, como citado pelo sec 39, aos estudantes caberão a busca contínua do aprendizado, uma vez que:

É na inconclusão do ser, que se sabe como tal, que se funda a educação como processo permanente. Mulheres e homens se tornaram educáveis na medida em que reconheceram inacabados. Não foi a educação que fez mulheres e homens educáveis, mas a consciência de sua inconclusão de que nos tornamos conscientes (Freire 2011 p.57)

Outrossim, concorda-se com o sec 39, uma vez que, as organizações estão propícias a gerar conhecimento e a atuar no âmbito da responsabilidade social. Para o sec 10, "se caso tivesse atuado nas atividades descritas anteriormente, creio que seria uma formação mais completa deste profissional, abrindo o leque para atuar em outras atividades relacionadas à profissão, como, por exemplo, pesquisa na área secretarial e seria um incentivo para atuar na área do ensino. Assim, o sec 10 demonstra a imprescindibilidade de inserção em projetos para que se tenha uma sólida formação secretarial apta às necessidades organizacionais, como é o caso dos de pesquisa e extensão. Podendo, inclusive, favorecer o despertar da docência no estudante.

O Sec 4 destaca que a formação sustentável também depende da quebra de paradigmas por parte das organizações e da sociedade, pois para ele "talvez sim, porém o que vejo é que muitas empresas ainda têm a idéia de que secretária é somente para anotar recado". Para isso, infere-se que a produção de novos conhecimentos dependerão de uma inovação pedagógica, que, por sua vez, poderão promover práticas diferenciadas e uma maior valorização da profissão.

Quando questionados pelos fatores que podem promover ou promoveram a sustentabilidade na sua formação, o Sec 1 afirmou que "contínua capacitação/renovação de habilidades e conhecimentos". Já o Sec 30, relata que "podem promover melhorias na profissão, se os docentes buscarem formar profissionais com consciência acerca da sustentabilidade para

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

que sirvam de agentes multiplicadores nas suas várias áreas de atuação."As empresas exigem que os profissionais que serão admitidos por ela estejam em consonância com a realidade em que se vive e, hoje, contribuir com o desenvolvimento sustentável é um desafio para as mesmas, as Instituições, os cidadãos e os profissionais. Por outro lado, o Sec 39 relata as transformações e a flexibilidade a que se deve permitir o profissional de secretariado, pois para ele "a formação deste profissional precisa melhorar e muito, porque o local que eles trabalham é mutável, no caso do mercado, sempre temos que acompanhar as mudanças da profissão". É sabido que uma das características requeridas pelas organizações é a disposição de aprender a aprender e a essa está atrelada a sustentabilidade dos profissionais. Afinal, para Gadotti (2009, p.46) "na Era do conhecimento deverá surgir também um novo aluno, sujeito da sua própria formação, autônomo, motivado para aprender, disciplinado, organizado, mas cidadão do mundo, solidário e, sobretudo, curioso".

Quando questionados se considera que a sua atuação em projetos de extensão e pesquisa o tornam um profissional diferenciado, o Sec 1, " (...) "atuação em pesquisa e extensão me fez ser um profissional melhor, me ajudando a desenvolver técnicas de interação social e conhecendo melhor as técnicas secretariais". Enquanto que o Sec 39 complementa que "sim, na medida em que fornece uma bagagem técnica, promovendo uma aproximação com a área".

Concorda-se com os respondentes, pois uma formação profissional deve ter como premissa básica o alinhamento das orientações técnicas às práticas profissionais. Essa premissa poderá ser alinhada ao compromisso da Universidade em dialogar e desenvolver ações sociais junto às comunidades locais através da extensão universitária:

A extensão é o meio que a universidade utiliza para conhecer o mundo e o mundo conhecer a universidade. Os principais meios de legitimar a universidade são, o respeito que ela conquista através da qualidade do seu produto e o contato com a população externa por intermédio das atividades de extensão. (ALMEIDA, 2007, p. 5)

Para o Sec 4 "subentende-se que, por ter estado envolvido em projetos de pesquisa e extensão, o profissional tenha desenvolvido uma capacidade maior de pensamento e raciocínio, capaz de questionar e argumentar frente a algum fato no ambiente de trabalho, assim como buscar soluções". Nessa perspectiva, observa-se que os estudantes concordam com os benefícios que podem ser gerados a partir de seu maior envolvimento em pesquisa, extensão e monitoria não somente para sua produção intelectual, mas para o mundo do trabalho e a sociedade que o circunda. Deste modo, infere-se a visualização de uma avidez ou até mesmo curiosidade das estudantes em praticar esse tripé acadêmico mais assiduamente e de modo mais concreto que se torne frutífero à profissionalização.

Algumas das características apresentadas pelos respondentes que foram consideradas como desenvolvidas a partir da inserção no tripé acadêmico, foram para o Sec 1 "Comunicação, relacionamento interpessoal, trabalho em equipe, responsabilidade, criticidade, poder argumentativo". Para o Sec 2, (...) " a visão ampla do mercado". Para o Sec 30, "a intelectualidade e o domínio sob o conhecimento adquirido durante as atividades de pesquisa". Para o Sec 10, "o senso de pesquisa, de buscar o novo, de investigar, de não ater-se a fórmulas fixas, iniciativa, raciocínio, habilidades maiores nos assuntos abordados Investigação, aprofundamento de temas, busca de novas descobertas, aprimoramento contínuo".

Observa-se, portanto, que há uma apresentação de características imprescindíveis ao bom desempenho do profissional nas organizações e em suas práticas profissionais, assim como, o exercício da cidadania.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

No que concerne às atividades de extensão que poderiam ser desenvolvidas pelos formandos em secretariado junto à comunidade foram apresentadas algumas sugestões, tais como “promoverem cursos de curta duração com temas de interesse da comunidade. responsabilidade social, cidadania, empreendedorismo”, afirma a Sec 1. Para a Sec 2 “aulas de Técnicas secretariais, Técnicas de Liderança, Técnicas de Vendas, Português Instrumental, Organização de eventos, Extensão em Línguas Estrangeiras. Enquanto que a Sec 4 “ações sociais que visam à promoção de eventos” e, além disso, “atividades voltadas para a sustentabilidade” como sugerido pela Sec 30.

Com isso, observa-se que o curso de Secretariado Executivo, considerando a multifuncionalidade do profissional e adequabilidade à realidade, possui condições de oferecer conhecimentos pelos próprios estudantes através da troca de saberes e da promoção de oportunidades a cidadãos que almejam o alcance da profissionalização e da empregabilidade. Quando questionados se os docentes de secretariado devem estimular os estudantes a atuarem na indissociabilidade do ensino, da pesquisa e da extensão, para o Sec 2 “sim, porém a Instituição tem papel fundamental, visto que as oportunidades são limitadas. Porém, os professores podem atuar como facilitadores, inclusive, idealizando projetos para que os alunos executem.”, pois:

ensinar é mobilizar uma ampla variedade de saberes, reutilizando-os no trabalho para adaptá-los pelo e para o trabalho. A experiência de trabalho, portanto, é apenas um espaço onde o professor aplica saberes, sendo ela mesma saber do trabalho sobre saberes, em suma: reflexividade, retomada, reprodução, reiteração daquilo que se sabe naquilo que se sabe fazer, a fim de produzir sua própria prática profissional. (TARDIF, 2002,p.21)

O Sec 6 sugere que a interação de ações do tripé acadêmico pode ser estimulada “promovendo encontros que discutam a importância dessa indissociabilidade do ensino, pesquisa e extensão e mostrando os benefícios na vida profissional do Secretário Executivo”. Enquanto que para o Sec 10, “(...) estimulando a construção de artigos científicos e viabilizando junto à universidade a participação efetiva em eventos da área. Com isso, observa-se que o docente tem um papel fundamental no despertar dos estudantes para novas temáticas, novos caminhos, caminhos multidisciplinares e interdisciplinares. Enquanto que para o Sec 4, há uma outra perspectiva que pode ser abordada que é a inserção na grade curricular, pois para ele poderá incentivar “colocando na grade curricular a pesquisa e a extensão. Sim, incentivando e mostrando opções para execução do mesmo.” O Sec 39 aborda que “a Instituição deve colocar em execução, através de todos os seus departamentos e docentes, meios integrados à grade curricular, além do ensino, inserir a pesquisa e a extensão como parte obrigatória para a conclusão do curso. Visando formar profissionais com qualidade, visão holística e crítica avançada em assuntos da área de atuação e temas afins.” Essa assertiva ratifica a necessidade de novos estudos no âmbito da educação voltada à área secretarial, pois, do mesmo modo que é uma profissão que vem crescendo no mundo do trabalho, ainda há carência de profissionais que engendraram pelo ramo acadêmico ora como pesquisador ora docente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observa-se, através desse estudo, que a área secretarial ainda necessita de uma ampliação de docentes que motivem os estudantes a transpor os espaços da sala de aula em busca de uma profissionalização comprometidas com a disseminação de saberes e valores sociais que contribuirão com o desenvolvimento do profissional e seu nível de empregabilidade.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Além disso, avalia-se que profissionais que compartilharam nas respostas suas vivências em extensão e pesquisa atrelaram o envolvimento nessas como fundamental para sua prática profissional e, por sua vez, a sustentabilidade nos espaços empresariais e o seu potencial cognitivo.

Para isso, considerando que os saberes aplicados condizentes com a extensão universitária alcançam a sociedade com o conhecimento das necessidades locais e a reconstrução de suas respectivas realidades, sugere-se que, semestralmente, a extensão seja aflorada nos espaços universitários através de eventos científicos que demonstrem as oportunidades de atuação dos graduandos para que haja uma maior participação dos mesmos em atividades de extensão.

Essa sensibilização pode ser realizada com a demonstração dos espaços que o profissional de secretariado pode atuar como, por exemplo, ONGs, creches, escolas estaduais e municipais e ações de responsabilidade socioambiental desenvolvidas pelas empresas. Além disso, a partir de relato de experiências de outros profissionais que tenham obtido êxito nas suas seleções empresariais bem como aqueles que estão no ramo empresarial possam integrar-se à academia para facilitar a aplicabilidade do conhecimento, assegurando a eficácia na aprendizagem. Faz-se necessário, ainda, que haja uma maior mobilização dos estudantes, através de oficinas de projetos e as discussões sobre a relevância dos mesmos para a sustentabilidade no mundo do trabalho em busca de um maior envolvimento em projetos e programas do tripé acadêmico.

Nessa perspectiva, esse estudo pode remeter-nos à reflexão de quão relevante é a reestruturação de componentes curriculares do curso de Secretariado Executivo, visando à implementação de novas dimensões que integrem o exercício profissional e, até mesmo, possam ser equiparados aos estágios curriculares.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Liliane Bastos de. **A relação ensino e pesquisa na universidade**. In: II Edipe Encontro Estadual de Didática e Prática de Ensino, 2, 2007, Anápolis. *Anais eletrônicos*.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Persona, 2011.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, Senado, 1988.

_____. **LDB. Lei 9394/96 – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional**. Disponível em: < www.planalto.gov.br>. Acesso em: 10 de mar de 2013

CARTA da Terra. Disponível em: < <http://www.cartadaterrabrasil.org/prt/text.html>>. Acesso em: 08 Abr 2013.

CORREIA, José Alberto. **Inovação Pedagógica e Formação de Professores**. 2.ed. Rio Tinto – Portugal: Edições Asa, 1991.

DENCKER, Ada F. M. Pesquisa e interdisciplinaridade no ensino superior: uma experiência no curso de Turismo. São Paulo: Aleph, 2002

DURANTE, Daniela Giaretta; FÁVERO, Altair Aberto (Coord.). **Gestão Secretarial: formação e atuação do profissional**. Passo Fundo: Ed. UPF, 2009.

ENRICONE, Délcia. **Os desafios da pesquisa**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 1996

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. Lisboa: Afontamento, 1975.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

_____. **Pedagogia da autonomia: Saberes necessários à prática educativa.** São Paulo: Paz e Terra, 1996.

_____, Paulo. **Pedagogia da autonomia.** 10. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1999.

_____, Paulo. **Pedagogia da Autonomia: Saberes necessários à prática educativa.** São Paulo: Paz e Terra, 43ª Ed, 2011.

FREITAS, Carla Conti de. **Sustentabilidade no ensino superior. Terceiro Seminário sobre Sustentabilidade.** 2008. Disponível em: <www.fae.edu/seminario_sustentabilidade/educacao/Carla%20Conti.pdf>. Acesso em: 08 Abr 2013.

GADOTTI, Moacir. **Pedagogia da terra.** 6. ed. São Paulo: Petrópolis, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 1991.

LIBÂNEO, J. C. **Didática.** São Paulo: Cortez, 1990.

LOPES, Jorge. **O fazer do trabalho científico em ciências sociais aplicadas.** Recife: Ed. Universitária da UFPE, 2009.

MALSCHITZKY, Nancy. **EMPREGABILIDADE X EMPRESABILIDADE: O ambiente empresarial deve estimular o desenvolvimento profissional.** Revista Fae Business. N. 2. Curitiba, 2002. Disponível em: <http://www.unifae.br/publicacoes/pdf/revista_fae_business/n2_junho_2002/gestao2_empregabilidade_x_empresabilidade.pdf> Acesso em: 01 Mai 2013

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnica de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MASETTO, Marcos. **Inovação na educação superior. Interface. Comunicação, Saúde, Educação.** V. 8, n. 14, p. 197 – 202. Set, 2003.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à Administração.** Ed. compacta. São Paulo: Atlas, 2006.

MEDEIROS, Régis. **Quais os saberes necessários para a prática docente, Freire, Tardif e Gauthier respondem?.** Revista Eletrônica Fórum Paulo Freire. Ano 1. N. 1. Pelotas, 2005. Disponível em: <<http://www.ufpel.edu.br/fae/paulofreire/novo/br/pdf/558.pdf>> Acesso em: 01 de mar 2013

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária: técnicas de trabalho.** 12ª Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MINAYO, Maria Cecília. (Org.) **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade.** 25. ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

MORIN, E. **Conferência de julho/97: por uma reforma do pensamento. Margem: revisitando o Brasil,** São Paulo, n.6, p.175-183, 1997.

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

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

NOGUEIRA, Maria das Dores Pimentel (org). Extensão Universitária: diretrizes conceituais e políticas – Documentos básicos do Fórum Nacional de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras 1987 – 2000. Belo Horizonte: PROEX/UFMG; o Fórum, 2000

OLIVEIRA JR, Moacir de Miranda (Org.). **Gestão estratégica do conhecimento: integrando aprendizagem, conhecimento e competências.** São Paulo: Atlas, 2001. p. 212-241

PEREIRA, Regina C. B.; PEREIRA, Rosilene de O. A **questão da docência no ensino superior.** Net. Juiz de Fora, set. 2006, Centro de Pesquisas Estratégicas da Universidade de Juiz de Fora. Disponível em: <<http://www.ecsbdefesa.com.br/defesa/fts/QUESTAODOCENCIA.pdf>>. Acesso em: 10 de mar de 2013

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia científica para alunos dos cursos de graduação e pós-graduação.** 3ª ed. São Paulo: Edições Loyola, 2005.

RODRIGUES, Gabriel Mário. **Ensino, pesquisa e extensão universitária.** Jornal Estadão, São Paulo, 02 novembro 2011. < <http://www.estadao.com.br/noticias/impreso,ensino-pesquisa--e-extensao-universitaria-,793617,0.htm>>. Acesso em: 01 de mar 2013

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fábio Gomes. **Secretariado: do escriba ao webwriter.** Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SEIBLITZ, Vera Mattos de Lossio e. **SuperSecretária: o guia para a profissional que quer vencer na vida.** São Paulo: Nobel, 1999

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Filosofia da Educação.** Ed. Renovada. São Paulo: FTD, 2009.
_____. Antônio. **Metodologia do trabalho científico.** 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

TURRA, C. de *et al.* **Planejamento de Ensino e Avaliação.** 11ª ed. Porto Alegre: Sagra, 1988.

UNESCO. **Declaração Mundial sobre Educação Superior no Século XXI: visão e ação.** Paris, 1998. Disponível em: <http://www.interlegis.gov.br/processo_legislativo/copy_of_20020319150524/20030620161930/20030623111830/view>. Acesso em: 08 Abr 2013.

VEIGA, Ilma Passos Alencastro. **Repensando a didática.** 21ª ed. Campinas: Papyrus, 2004.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

MERCADO DE TRABALHO NO ESTADO DA PARAÍBA PARA O BACHAREL EM SECRETARIADO EXECUTIVO: UM ESTUDO COM OS EGRESSOS DA UFPB

Emanuela Tavares Cysneiros de Oliveira (UFPB)

emanuelacysneiros@gmail.com

Francisca Janete da Silva Adelino (UFPB)

janete_adelino@ibest.com.br

RESUMO: O presente trabalho é um recorte da pesquisa de graduação que investigou a empregabilidade do Bacharel em Secretariado Executivo Bilíngue, formado pela Universidade Federal da Paraíba. A revisão da literatura foi realizada com base em: Sabino e Rocha (2004), Medeiros e Hernandes (2009), Garcia e D'Elia (2005), Grion (2008), Veiga (2010), Guimarães (2007), Adelino e Silva (2012) e Adelino e Nóbrega (2012), além do Projeto Pedagógico do Curso de Graduação em Secretariado Executivo Bilíngue e das Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de Secretariado Executivo. Para tanto, buscou-se através de uma análise exploratória e descritiva por meio da aplicação de questionários aos egressos do curso, identificar a atuação profissional, atividades desenvolvidas, faixa salarial e também o grau de satisfação em relação à graduação escolhida e a colocação alcançada no mercado. Os resultados apontam que dos dezesseis egressos que responderam ao questionário, apenas dois estão atuando na sua área de formação. A falta de oportunidade de trabalho para esses egressos foi atribuída ao fato do curso ser novo no estado da Paraíba e por isso, o mercado local desconhece a atuação profissional desse egresso.

Palavras-chave: Empregabilidade. Secretariado Executivo. Mercado de Trabalho

ABSTRACT: This work is part of a research graduation which investigated the employability of bachelor of Executive Secretary Bilingual, from the Federal University of Paraíba. The literature review was based on: Sabino and Rocha (2004), and Hernandes Medeiros (2009), Garcia and D'Elia (2005), Grion (2008), Veiga (2010) Guimarães (2007), Adelino e Silva (2012) and Adelino e Nóbrega (2012) and the Political Pedagogical Course of Executive Secretary Bilingual and the National Curriculum Guidelines Course of Executive Secretary. Therefore, we sought through a descriptive and exploratory analysis through the application of questionnaires to graduates of the course, identify the professional performance, activities, salary range and the degree of satisfaction with the chosen rate and placement on the market reached. The results show that only two of the sixteen respondents are working in their field of training. This lack of work opportunities for these graduates was attributed to the fact that the course is new in the state of Paraíba and therefore, the local market is unaware of the professional performance of graduates.

Keys-words: Employability. Executive Secretariat. Labor Market.

1 Introdução

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

O mercado de trabalho vem crescendo a cada dia, e com isso novas exigências estão surgindo, a graduação, por exemplo, é uma das exigências requeridas pela maioria das empresas, pois com a ampliação das vagas nas universidades públicas, cada vez mais a população está tendo oportunidade de ingressar em um curso superior.

Nesse sentido, se destaca o Bacharelado em Secretariado Executivo, que de acordo com as Diretrizes Curriculares Nacionais, deve formar profissionais com as seguintes competências: capacidade de articulação, exercícios gerenciais, visões generalizadas da organização, utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão, domínio de expressão e comunicação, receptividade e liderança para o trabalho em equipe, gerenciamento de informações, domínio tecnológicos, ética, iniciativa, determinação e empreendedorismo.

A profissão de secretariado tem passado por várias mudanças, o novo perfil do profissional é empreendedor, dinâmico e inovador, além disso, ele é multifuncional. A este profissional cabem as seguintes funções: ser assessor, gestor, empreendedor e consultor. Assim como em todas as áreas, o mercado de trabalho exige não apenas conhecimentos técnicos, operacionais e gerenciais, mas também habilidade e competência para lidar com imprevistos, inteligência emocional para gerenciar os conflitos, visão estratégica do negócio, entre outras competências.

O presente trabalho justifica-se por buscar conhecer na realidade do nosso estado, variáveis que possam esclarecer questionamentos básicos acerca das oportunidades de empregabilidade para o Bacharel em Secretariado Executivo, uma vez que um dos maiores questionamentos feitos por egressos e ingressos do curso é quanto a empregabilidade para essa categoria no estado da Paraíba. Dessa forma, esta investigação torna-se importante uma vez que nos propomos a discutir essa temática e por meio dessa discussão proporcionar uma reflexão a respeito dos fatores que interferem na atuação profissional dos egressos de secretariado no mercado de trabalho local. Portanto, o nosso objetivo é identificar e discutir a empregabilidade dos egressos de Secretariado Executivo da UFPB.

2 Mercado de trabalho: Algumas considerações

Conhecer o mercado de trabalho é algo tão importante para aqueles que já estão inseridos nele quanto para os que pretendem fazê-lo num futuro não muito distante. Este conhecimento é importante também para os que já trabalham enquanto estudam e para as pessoas que já saíram da universidade e estão trabalhando, mas almejam conhecer como o mercado de trabalho da sua área vem evoluindo ao longo do tempo (MACEDO, 1998).

Muitas pesquisas apontam que as empresas estão em busca de profissionais qualificados e o profissional de Secretariado Executivo deve estar atento à exigência desse mercado. Hoje, esse profissional atua em parceria com o seu executivo. De acordo com Sabino e Rocha (2004 p. 32) “[...] a administração participativa, levou gerentes e secretários a atuarem conjuntamente, passando a constituir um grupo de discussão sobre os processos internos e externos, buscando a qualificação dos seus produtos e serviços”. Então, os executivos esperam que o secretário possua a capacidade de resolver os mais diversos problemas de gestão. Nesse sentido, para ingressar e se manter no mercado de trabalho “precisa ter visão global da organização, saber quem faz o que, quais são os principais clientes, sem que o chefe precise ver ou conferir.” (GARCIA e D’ELIA, 2005).

Contudo, é preciso atentar para os anseios desse mercado, pois este está exigindo um novo perfil profissional, perfil esse que inclui o domínio da informática, línguas e ferramentas de gestão. Portanto, a atualização contínua é um dos fatores que mais contribuem para a

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

empregabilidade. Nessa perspectiva, Grion,(2008 p. 107) comenta que, “[...] as vagas estão aí, mas faltam candidatos qualificados para atender a todas essas exigências. Uma das prioridades é o domínio da língua inglesa. São raras as ofertas para ‘secretárias/português’ e, quando há vagas, a empresa pede noções de inglês”.

Além do domínio da língua inglesa, no contexto atual, o mercado de trabalho exige que o profissional da área de secretariado seja criativo, participativo, conhecedor de gestão estratégica, articulador em negociações e contribuam na tomada de decisões de forma a agir como um facilitador de relações interpessoais e intergrupais.

2.1 Funções e Atribuições do Secretário Executivo

A profissão de secretariado executivo passou por diversas mudanças, hoje em dia podemos dizer que o Secretário Executivo exerce uma função de suma importância nas empresas. É necessário que o profissional de secretariado tenha conhecimento de toda a empresa. De acordo com Medeiros e Hernandez (2009) “é necessário conhecimento profundo do que a empresa produz ou o serviço que presta, dos funcionários que nela trabalham e do comportamento do executivo que assessora”.

O parágrafo 4º da Lei que regulamenta a profissão de secretariado executivo nº 9.261 de 10/01/96 (Lei 7.377 de 30/09/85), estabelece as seguintes atribuições ao profissional:

- 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 expediente e outras tarefas correlatas;
- IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia;
- X - conhecimentos protocolares.”(Lei 7377, de 30/09/85 e Lei 9261, de 10/01/96)

Percebe-se de acordo a Lei de Regulamentação acima citada que são diversas as atribuições do profissional de Secretariado Executivo. Além dessas atribuições de caráter mais técnico e operacional, outras atividades que compete a esse profissional estão relacionadas ao assessoramento direto a executivos, gerenciamento de informações, gerenciamento de conflitos, gestão de eventos dentre outras competências voltadas para o gerenciamento organizacional.

Assim, esse profissional pode atuar como gestor, empreendedor, consultor e assessor, conforme comenta Sabino e Rocha (2004), considerando a multifuncionalidade dessa área em função da heterogeneidade da sua formação que perpassa pelas ciências sociais, humanas, exatas, tecnológica, gestão, línguas, comunicação, dentre outras.

Com o mercado de trabalho cada vez mais concorrido e exigente, a proatividade passa a ser uma característica fundamental do secretário executivo, pois como cita Garcia e D’Elia (2005), o secretário proativo pensa, seleciona, interioriza e age, na hora certa, otimizando as ações dos níveis decisórios, pois as empresas estão em busca de agilidade e qualidade na execução dos serviços, por isso se faz necessário um profissional proativo.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Nessa perspectiva, se faz necessário para um bom desempenho profissional a busca constante de conhecimento, pois em função do mundo globalizado, o mercado de trabalho está cada vez mais exigente e espera desses profissionais a polivalência. Contudo, dois perfis são essenciais como cita Garcia e D'Elia (2005) “os que resolvem muito bem os problemas; e os que não deixam os problemas acontecerem.” Portanto, terá mais oportunidade de emprego no atual contexto, aquele profissional que tiver a capacidade de prevenir problemas e agir sempre de modo a propor soluções quando esses forem inevitáveis.

2.2 Formação do Bacharel Secretário Executivo

O curso de Bacharelado em Secretariado no Brasil já existe há mais de quatro décadas, o primeiro foi criado em 1969 pela Universidade Federal da Bahia, mas o reconhecimento do curso foi em 1998, através do parecer 331/98, publicado no Diário Oficial da União de 24 de agosto de 1998. O primeiro curso a ser reconhecido no Brasil foi da Universidade Federal de Pernambuco, em 1978, através do decreto nº 82.166, publicado no Diário Oficial da União do dia 25 de agosto de 1978 (Sabino e Rocha, 2004).

Já a Universidade Federal da Paraíba iniciou a formação nessa área em 2006 e no momento da realização dessa pesquisa havia formado duas turmas. O curso foi reconhecido pela Portaria de nº 486, de 20 de dezembro de 2011, publicada no Diário Oficial da União em 22 de dezembro de 2011.

De acordo com o projeto pedagógico,

[...] o curso de graduação em Secretariado do Executivo Bilingue, possui duração mínima de oito e máxima de doze períodos letivos para o turno diurno e duração mínima de nove e máxima de quatorze períodos letivos para o turno noturno, integralizando duas mil, seiscentas e setenta horas, equivalentes a cento e setenta e oito créditos.

Segundo o Parecer CES/CNE 102/2004 em 11/03/2004, os Cursos de graduação em Secretariado Executivo deve conter em seu projeto pedagógico, os seguintes conteúdos programáticos:

- I – Conteúdos Básicos: estudos relacionados com as ciências sociais, com as ciências jurídicas, com as ciências econômicas e com as ciências da comunicação e da informação;
- II – Conteúdos Específicos: estudos das técnicas secretariais, da gestão secretarial, da administração e planejamento estratégico nas organizações públicas e privadas, de organização e métodos, de psicologia empresarial, de ética geral e profissional, além do domínio de, pelo menos, uma língua estrangeira e do aprofundamento da língua nacional;
- III – Conteúdos Teórico-Práticos: laboratórios informatizados, com as diversas interligações em rede, estágio curricular supervisionado e atividades complementares, especialmente a abordagem teórico-prática dos sistemas de comunicação, com ênfase em *softwares* e aplicativos.

Nessa perspectiva, corroborando com o parecer CES/CNE 102/2004, o curso de Secretariado do Executivo Bilingue da UFPB tem o propósito de formar profissionais com habilidades e competências para

[...] participar da melhoria do processo de gestão e desenvolvimento das Organizações Públicas e Privadas, na busca do aumento de produtividade e competitividade e aptos

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

a atuar no mercado altamente competitivo e em constantes transformações como: Assessor Executivo, Gestor, Consultor e Empreendedor.

Nesse sentido, observa-se o que o perfil do egresso do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal da Paraíba está em conformidade com o que postula as Diretrizes Curriculares Nacionais para essa formação.

O curso de graduação em Secretariado Executivo se propõe a formar bacharéis com sólida formação geral e humanística, com capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada, aptos 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, capazes para atuar nos níveis de comportamento micro-organizacional, meso-organizacional e macro-organizacional. (BRASIL. MEC, 2012)

A Universidade Federal da Paraíba objetiva formar bacharéis com domínios acadêmicos, científicos e tecnológicos no seu campo atuação, competente para assessorar as instituições em suas relações nacionais e internacionais, como também podendo atuar de gestor, empreendedor, consultor e tradutor em vários tipos de organizações, desde públicas até privadas. Outra opção para o Secretário Executivo é trabalhar de forma autônoma e polivalente, pois são vastas as habilidade e competência deste profissional.

O tópico seguinte irá discutir sobre a faixa salarial que o mercado vem pagando a essa categoria. Muito embora saibamos que essa questão ainda é polêmica, pois parece não existir um parâmetro ou piso mínimo aceito pelos órgãos reguladores para esse profissional, assim como não há representação formal a título de Conselho Regional para gerenciar tal discussão. O que existe hoje em termos de representação da categoria é a Federação Nacional do Secretário e Secretária - FENASEC e os Sindicatos estaduais. No entanto, vale ressaltar que Paraíba, este não funciona e não se percebe nenhum trabalho para ativar seu funcionamento.

2.3 Faixa Salarial do Secretário Executivo

Segundo dados disponíveis no site da FENASEC, a faixa de salário no estado da Paraíba para o Secretário Executivo é de R\$ 800,00 a R\$ 1.500,00, em relação aos outros estados do Brasil, principalmente no sudeste do país o salário pago na Paraíba se encontra abaixo dos demais estados.

Quadro 01 Faixa Salarial

Estado	Salários
Paraíba	R\$ 800,00 a R\$ 1.500,00
Rio Grande do Norte	R\$ 1.491,00
Pernambuco	R\$ 1.298,70 a R\$ 2.162,19
Ceara	R\$ 1.650,00
Bahia	R\$ 1.400,00 a R\$ 5.200,00
Distrito Federal	R\$ 1.368,00 a R\$ 2.250,00
Mato Grosso	R\$ 1.500,00
Minas Gerais	R\$ 1.800,00
Paraná	R\$1.200,00 a R\$ 8.000,00
Rio de Janeiro	R\$ 1.904,00 a R\$ 7.000,00
Roraima	R\$1.000,00 a R\$ 2.350,00
Rio Grande do Sul	R\$1.150,00 a R\$1.450,00

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

São Paulo	R\$ 1.500,00 a 3.500,00
-----------	-------------------------

Fonte: Elaborado pelas autoras, com base nos *sites* da FENASEC, SINSE-PE e SINSE-RN.

Nota-se que existe uma variação entre os salários pagos aos Secretários Executivos nos treze estados ilustrados no quadro 01 acima. Percebe-se que a Paraíba se destaca com o menor salário pago a essa categoria. Esse aspecto pode ser justificado em função do número reduzido de empresas de médio e grande porte, nacionais e multinacionais instaladas na Paraíba e também devido ao fato dessa formação ser ainda nova no estado e possivelmente as empresas ainda não têm conhecimento de tais profissionais. Há ainda a hipótese de profissionais formados em outras áreas estarem atuando como Secretários Executivos. No entanto, nessa pesquisa, não foi possível investigar essa questão, uma vez que a investigação foi centrada apenas nos graduados da área e não nas empresas que atuam no estado.

3 Metodologia

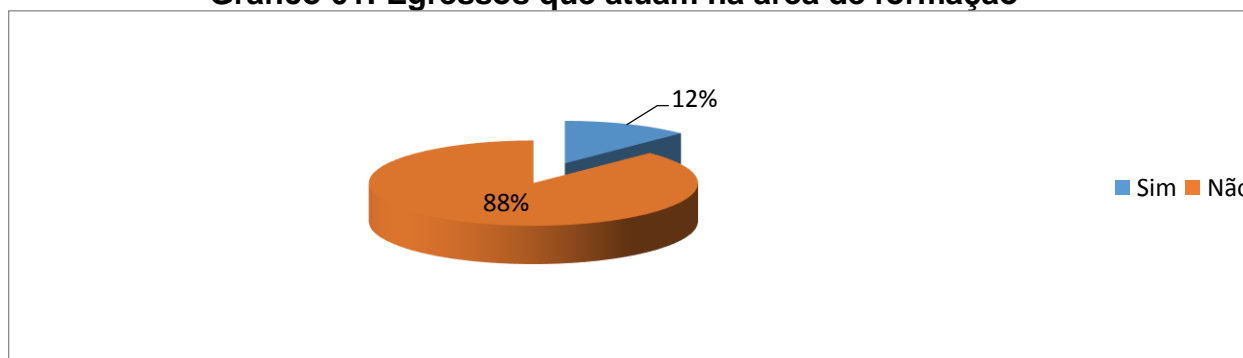
A pesquisa é de caráter descritivo e exploratório, seguindo a tese de Gil (2002, p. 42) em que enfoca a pesquisa descritiva como aquela cujo objetivo primordial é a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática. O mesmo autor defende que as pesquisas exploratórias têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses.

Foi estruturado um questionário com perguntas fechadas e abertas e enviado por e-mail aos vinte e três egressos de Secretariado Executivo, formados pela UFPB nos períodos de 2010.2 e 2011.1. Desses, dezesseis participaram dessa investigação.

4 Resultados

O gráfico 01 apresenta o quantitativo de secretários executivos que estão trabalhando na área de formação.

Gráfico 01: Egressos que atuam na área de formação



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Os dados ilustrados acima demonstram que apenas 13% dos entrevistados estão trabalhando na área de sua formação, ou seja, apenas dois desses egressos estão atuando como Secretário Executivo. De modo que 88% dos entrevistados não estão trabalhando na sua área de formação e alegam que o motivo da não atuação está relacionado ao falta de oportunidade no estado da Paraíba, conforme ilustrado no quadro abaixo.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Quadro 02 Atuação na área de formação

Entrevistados	Por que não trabalham na área de formação?
A	Falta de oportunidades no mercado.
B	Falta de oportunidade.
C	Atualmente estou estudando para prestar concurso na área de Secretariado, por isso ainda não busquei emprego na área, me dedico integralmente ao estudo.
D	Porque as vagas oferecidas para esse profissional aqui no vale de Mamanguape ainda é muito restrita, mas acredito que se procurasse na capital do estado com certeza estaria atuando na área.
E	Estou fazendo mestrado.
F	Existe uma falta de oportunidade muito grande para área secretarial.
G	Porque não consegui encontrar oportunidade de trabalho dentro do estado até o momento.
H	Por falta de oportunidade na região em que moro.
I	Não atuo como secretária executiva e sim como Assistente administrativa.
J	Porque não tive ainda oportunidade.
L	Trabalho como assistente administrativo e mesmo não atuando como Secretária Executiva, eu acabo por trabalhar na área, pois exerço muitas das funções deste profissional.
M	*** (não respondeu por que trabalha na área)
N	Por falta de oportunidade.
O	Não encontrei um emprego na área que pudesse me remunerar melhor do que o meu atual emprego.
P	*** (não respondeu por que trabalha na área)
Q	Não procurei na área.

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Através do quadro 02, percebe-se que a maioria dos egressos de Secretariado Executivo da UFPB não está trabalhando na sua área de formação e afirmam que a causa é pela falta de oportunidade no mercado de trabalho na Paraíba. Apenas dois dos egressos estão trabalhando na área. O egresso E está fazendo mestrado, e C e Q não procuraram emprego ainda em sua área de formação.

Visando investigar a empregabilidade dos entrevistados, foi perguntado onde eles estão trabalhando no momento. O Quadro 03 a seguir revela que cerca de 62% estão trabalhando e mais de 37% ainda não conseguiram ingressar no mercado de trabalho.

Quadro 03 Empregabilidade dos Entrevistados

Entrevistados	Em que empresa trabalha atualmente
A	Não estou trabalhando no momento.
B	Não trabalho atualmente.
C	Não trabalho no momento.
D	Presto serviço na Caixa Econômica Federal.
E	Não trabalho atualmente.
F	Não estou trabalhando.
G	Trabalho em uma empresa no ramo de supermercado.
H	Hiperdental Centro Odontológico Odontoprado.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

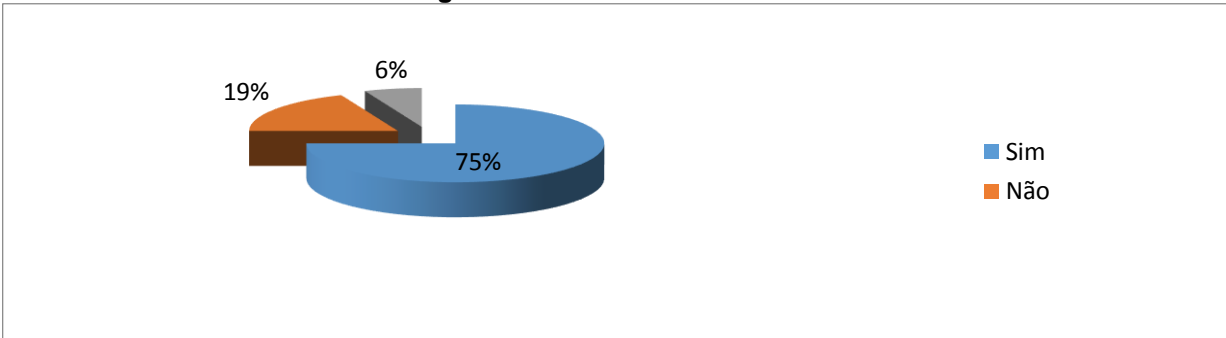
I	Prefeitura Municipal de Itapororoca.
J	AutoClub Veículos e Peças Ltda.
L	Prefeitura Municipal de Rio Tinto.
M	Secretaria Municipal de Educação- Rio Tinto
N	Não estou trabalhando.
O	Polybalas distribuidora de Produtos Alimentícios Ltda
P	Prefeitura Municipal de Marcação.
Q	Fiori Veículo Ltda.

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Os dados ilustrados no quadro 03 sobre a empregabilidade dos entrevistados revelam que mais de 60% dos egressos estão atuando no mercado de trabalho, muito embora essa atuação não seja na área de secretariado conforme discutido anteriormente.

Foi perguntado aos mesmos se a formação em Secretariado contribuiu para o seu ingresso no mercado de trabalho. O gráfico 02 a seguir ilustra a resposta dada por eles.

Gráfico 02: Contribuição da formação em Secretariado para o ingresso no mercado de trabalho



Fonte: **Dados da pesquisa, 2012.**

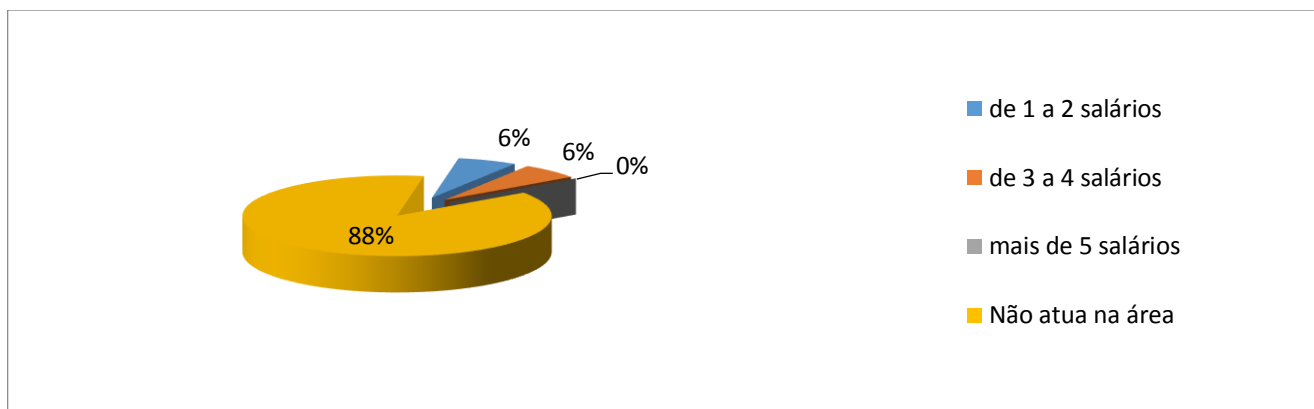
A partir dos dados ilustrados no gráfico 02 observa-se que 75% dos egressos consideram que a sua formação contribuiu para a entrada no mercado de trabalho, enquanto 19% alegam que a formação em Secretariado não contribuiu com o seu ingresso no mercado de trabalho e apenas 6% não respondeu.

Percebe-se que apesar do mercado do estado da Paraíba não ter ainda absorvido a maioria dos egressos de Secretariado Executivo para atuarem na área de formação, o fato de ter se concluído a graduação está oportunizando a entrada no mercado de trabalho. Esse percentual de 75% se justifica pelo fato do mercado de trabalho se encontrar cada vez mais competitivo e consequentemente as empresas têm buscado profissionais qualificados, onde algumas delas já exigem que os candidatos estejam ao menos cursando uma graduação. Por essa razão é importante que o profissional esteja sempre em busca de qualificação, principalmente de um curso superior.

No intuito de verificar a faixa salarial paga a um Secretario Executivo no estado da Paraíba, foi perguntado aos entrevistados que atuam na área de secretariado a sua faixa salarial.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Gráfico 3: Faixa salarial



Fonte: **Dados da pesquisa, 2012.**

O gráfico 03 mostra que 6% dos egressos têm a faixa salarial entre 1 a 2 salários e o mesmo percentual recebe 3 a 4 salários, levando em consideração que apenas dois dos entrevistados atuam na área então um ganha 1 a 2 salários e o outro na faixa de 3 a 4 salários.

Nota-se que a remuneração dos egressos está compatível com as informamos apresentadas no quadro 01 elaborado de acordo com os dados coletados no *site* da FENASSEC.

A pesquisa foi concluída com a seguinte pergunta: qual o nível de satisfação com o mercado de trabalho para o Secretário Executivo no Estado da Paraíba?

Quadro 04 Grau de satisfação

Entrevistados	Resposta	Por quê ?
A	Pouco Satisfeito	Realizo pesquisas constantemente pela internet em busca de oportunidades de trabalho e não encontro resultados positivos sobre vagas disponíveis para empresas privadas em nosso Estado. Já para concursos públicos é bem melhor... Quase sempre estão abertas vagas para profissionais de secretariado executivo, e não apenas na Paraíba, mas em outros Estados também.
B	Pouco Satisfeito	Porque é a que faz maior correlação com a minha situação atual.
C	Não opinou	Não sei. Como ainda não procurei trabalho na área, não tenho opinião. Em relação aos concursos, tem aparecido bastante oportunidade, o que me deixa "satisfeito".
D	Satisfeito	Porque ainda existem muitas empresas que têm uma visão arcaica das verdadeiras atividades do profissional de Secretariado, em que contratam esse profissional para exercerem atividades do passado.
E	Pouco Satisfeito	Porque ainda faltam oportunidades e conscientização por parte das empresas quanto ao real papel que o secretário executivo pode desenvolver nas organizações.
F	Insatisfeito	Porque vejo uma desvalorização e falta de incentivo no mercado para esses profissionais.
G	Pouco Satisfeito	Essa alternativa reflete como o mercado reage com o surgimento do secretário executivo na Paraíba. Em primeiro momento, isso é reflexo de poucos profissionais qualificados para profissão, das próprias organizações conhecerem melhor a profissão. Por isso, atualmente minha visão para o mercado paraibano é pouco satisfeito. No entanto, é possível que haja um grau muito maior de

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

		satisfação na medida em que essas organizações enxergarem o verdadeiro valor desse profissional dentro do mercado de trabalho.
H	Pouco Satisfeito	Porque as oportunidades na área secretarial na Paraíba são poucas, dificultando a inserção dos novos profissionais no mercado de trabalho nessa área.
I	Pouco Satisfeito	Infelizmente, ainda temos que recorrer a outros Estados se quisermos ter mais chances de exercer a profissão que escolhemos. Mas aos poucos acredito que mais vagas surgirão em nosso Estado.
J	Insatisfeito	Porque vejo que ainda falta muito para o desenvolvimento da nossa profissão nessa região, no entanto a UFPB que oferece o curso aos estudantes, pouco impacta e influencia o mercado paraibano almejando vagas e oportunidades aos profissionais. Não basta só desenvolver pesquisas científicas na área secretarial e na preparação dos alunos ou ter conceito 4 no MEC ou ter ensino de qualidade, isso é obrigação, principalmente em um país como o Brasil que é a 6ª maior economia mundial. O que a UFPB tem que acordar é que alunos se tornam profissionais e esses profissionais de secretariado não irão ter espaço no mercado paraibano a não ser que trabalhem em outras funções, e é o que acontece com praticamente todos.
L	Pouco Satisfeito	Vejo que a maioria das oportunidades de concursos oferecidos para a área são em outros estados, poucas dão as oportunidades para profissionais como em Natal.
M	Pouco Satisfeito	Como profissional ainda estou pouco satisfeita com o que o mercado de trabalho oferece ao Secretário Executivo, tendo em vista muitas empresas não conhecerem o potencial deste profissional, e com isso não disponibilizarem vagas.
N	Insatisfeito	Pela dificuldade de emprego.
O	Pouco Satisfeito	Infelizmente a atuação desse profissional nas organizações ainda é pouco conhecida, bem como os benefícios que ele pode proporcionar. Todavia, já existem empresas dentro do estado que reconhecem a nossa importância e isso nos motiva a lutar e conquistar o nosso espaço.
P	Pouco Satisfeito	Por ser uma área pouco conhecida, falta incentivos nas organizações, seja ela privada ou pública.
Q	Pouco Satisfeito	Bom, as oportunidades de emprego na área estão escassas, mas acredito que futuramente essa situação irá mudar. O Primeiro passo para isto é reabrir o sindicato desse profissional.

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Observa-se nas falas dos egressos **A**, **C** e **L** que as oportunidades de trabalho que surgem para o profissional de secretariado são em concursos públicos e mesmo assim o **A** alega **L** que a maiorias dessas vagas são para outros estados e não para a Paraíba. Seis desses egressos acreditam que a escassez de oportunidades de emprego no estado é devido a falta de conhecimento das empresas em relação às atribuições do profissional de Secretariado Executivo e o verdadeiro papel exercido por ele, como também várias empresas ainda não têm conhecimento dessa profissão.

Percebe-se que apenas o egresso **D** demonstrou que está satisfeito com o mercado de trabalho para sua área, muito embora tenha externado que “muitas empresas têm uma visão arcaica das verdadeiras atividades do profissional de Secretariado, e que contratam esse profissional para exercerem atividades do passado”. Acredita-se que esse egresso quer se reportar as atividades operacionais pelas quais o Secretário durante muito tempo foi visto pelo mercado.

É interessante observar a fala do egresso **O** ao afirma que está pouco satisfeito com o mercado de trabalho da Paraíba porque “Infelizmente a atuação desse profissional nas

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

organizações ainda é pouco conhecida, bem como os benefícios que ele pode proporcionar. Todavia, já existem empresas dentro do estado que reconhecem a nossa importância e isso nos motiva a lutar e conquistar o nosso espaço”.

5 Considerações Finais

Com base nos resultados desta pesquisa percebe-se que o mercado de trabalho da Paraíba ainda não está absorvendo os egressos de Secretariado Executivo formados pela UFPB. Possivelmente esse mercado desconheça as habilidades e competências desse profissional, uma vez que dos dezesseis egressos que fizeram parte desta pesquisa apenas dois estão atuando na sua área de formação.

Nesta perspectiva, é possível inferir com base nos dados aqui apresentados que existe a necessidade de um trabalho de marketing junto às empresas que atuam na Paraíba envolvendo alunos, ex-alunos, professores e dirigentes da UFPB visando divulgar o perfil profissional do Secretário Executivo que está sendo formado por essa universidade.

Além desse trabalho de divulgação é importante também, incentivar novas pesquisas junto às empresas que atuam neste estado, visando mapear o perfil dos profissionais que estão assumindo as atribuições que segundo a Lei nº 7.377 compete ao Bacharel em Secretariado Executivo.

Por fim, esperamos com este estudo ter contribuído com a ampliação das discussões acerca da empregabilidade dos egressos de Secretariado Executivo da UFPB, uma vez que se trata de um curso novo nessa universidade e também em função dos dados que aqui se revelaram acerca da pouca satisfação dos egressos com as oportunidades de emprego na área de formação. No entanto, é importante frisar que estudamos apenas os egressos das duas primeiras turmas da UFPB, de modo que esse quadro pode já não ser o mesmo com as turmas que se formaram após o semestre de 2011.1.

Referências

BRASIL. MEC, CNE. Parecer nº. 102, de 11 de março de 2004. Referencial para as diretrizes curriculares dos cursos de graduação em secretariado executivo. Relator: Éfrem de Aguiar Maranhão. *Diário Oficial*, Brasília, DF, 12 abr. 2004.

Disponível em < <http://portal.mec.gov.br> >. Acesso em: 15 de abril de 2012.

FAIXA SALARIAL paga no estado de Pernambuco. Disponível em: <<http://www.sinsepe.com.br>> Acesso em 10 de setembro de 2012.

GARCIA, Edmeia, D'ELIA, Elizabete Silva. **Secretária executiva**. 1 ed. São Paulo: IOB Thomson, 2005.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GRION. *A nova Secretária: Metacompetente- proativa- dinâmica*. São Paulo: Madras, 2008.

GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. **O livro azul da secretária moderna**. 24.ed. São Paulo: Érica, 2007.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

GUIA SALARIAL do secretario executivo no estados do Brasil. Disponível em:
<http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_guia_salarial.html> Acesso em 12 de fevereiro de 2012.

LEI DE REGULAMENTAÇÃO da Profissão de Secretariado Executivo. Disponível em:
<http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_lei_regulamentacao.html> Acesso em 12 de fevereiro de 2012.

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

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1999.

SABINO, R. F.; ROCHA, F. G. *Secretariado: do escriba ao web writer*. Rio de Janeiro: Brasport. 2004.

SILVA, Maria Aparecida Vito da. **A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO AGENTE DE MUDANÇAS NO PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO**. 2011. 64 f. Monografia apresentada a Universidade Federal da Paraíba para obtenção do grau de bacharel em Secretariado Executivo Bilingüe.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - Projeto Político-Pedagógico do Curso de Graduação em Secretariado Executivo Bilingüe, do Centro de Ciências Aplicadas e Educação, Campus IV, 23 de maio de 2006. Disponível em:
< http://www.ufpb.br/sods/consepe/resolu/2006/Rsep41_2006.htm > Acesso em: 08 de abril de 2012.

GT5

Línguas (materna e estrangeiras) e outros temas relacionados ao Secretariado

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A MODALIZAÇÃO AVALIATIVA NO GÊNERO TEXTUAL DISCURSIVO REQUERIMENTO: MARCAS DE SUBJETIVIDADE

Geziel de Brito Lima (UFPB/ PROLING)

g_lima19@hotmail.com

Erivaldo Pereira do Nascimento (UFPB/PROLING)

erypn@hotmail.com

RESUMO: Nosso objetivo nesta investigação é apresentar um estudo sobre o gênero requerimento, que é um dos documentos oficiais mais utilizados no dia a dia dos profissionais secretários. Vale salientar que não nos limitaremos às questões de definição e estruturação do documento. Nossa intenção é trabalhar a argumentatividade nele presente. De maneira específica, neste trabalho, o nosso objetivo é descrever o funcionamento dos modalizadores avaliativos no gênero requerimento, mostrando que mesmo em um documento dito “impessoal e objetivo” é possível encontrar as marcas do locutor, a subjetividade. O referencial teórico utilizado na pesquisa é a Teoria da Argumentação, proposta por Ducrot (1988) e colaboradores; os estudos sobre a modalização, apresentados por Lyons (1977), Cervoni, (1989), Castilho e Castilho (1993), Nascimento (2012), Neves (2010); e os estudos sobre gêneros textuais, de Bakhtin (2000). O *corpus* deste trabalho é composto por 08 (oito) requerimentos, todos coletados na rede mundial de computadores. Vale esclarecer aqui que esta investigação é um recorte feito a partir do nosso trabalho de conclusão do curso de Secretariado Executivo Bilingue, orientado pelo professor Dr. Erivaldo Pereira do Nascimento, e que está sendo ampliado no curso de Mestrado no Programa de Pós-Graduação em Linguística da UFPB, no qual investigamos o funcionamento dos modalizadores discursivos no gênero requerimento. A investigação realizada é de natureza qualitativa, de caráter descritivo, com base nos pressupostos teórico-metodológicos da Teoria da Argumentação na Língua. A modalização avaliativa, nos documentos investigados, tem se mostrado uma estratégia argumentativa uma vez que, além de expressar julgamentos ou pontos de vista do locutor e indicar como os enunciados devem ser lidos, funcionam como argumento para uma ação linguística (neste gênero, uma solicitação). Desse modo, os modalizadores avaliativos são marcas de subjetividade intrínsecas ao gênero requerimento.

Palavras-chave: Requerimento. Argumentação. Modalização.

ABSTRACT: Our goal in this research is to present a study about the requirement genre, which is one of the most used documents in day to day of professional secretaries. It is important to say that we will not limit ourselves to questions of definition and structuring of document. Our intention is to work with the argumentativity presented in this genre. Specifically, our goal is to describe the operation of the evaluative modal, showing that even in a document called "impersonal and objective" you can find the mark of the speaker, the subjectivity. The theoretical framework used in this research is the Argumentation Theory, proposed by Ducrot (1988) and collaborators; studies about the modalization, presented by Lyons (1977), Cervoni (1989), Castillo and Castillo (1993), Nascimento (2012), Neves (2010); and studies of textual

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

genres by Bakhtin (2000). The *corpus* of this study consists of eight (08) requirements, all collected in the worldwide web. It is important to explain that this research is a cut made from our work completion of the course Bilingual Executive Secretariat, supervised by Professor Erivaldo Pereira do Nascimento. This work is being expanded in Masters course, linked to the linguistics program of UFPB (PROLING). The realized research is qualitative and descriptive in nature, based on the theoretical and methodological assumptions of Argumentation Theory in Language. In the investigated documents, the evaluative modalization has been an argumentative strategy once, besides expressing judgments or point of views of the speaker and indicate how the statements should be read, it function as argument to a linguistic action (in this genre, a request .) Thus, the evaluative modals are trademarks of subjectivity inherent to the requirement genre.

Keywords: Argumentation. Requirement Genre. Modalization.

1. INTRODUÇÃO

A produção textual é uma das principais atribuições do profissional de Secretariado Executivo, porém, para que esse ofício seja desenvolvido de maneira eficiente, é necessário que esse profissional conheça os diversos gêneros textuais que circulam diariamente nas organizações. Dessa forma, descrever as características linguístico-discursivas desses gêneros é relevante tanto para os profissionais que os produzem nos seus ambientes de trabalho, quanto para os pesquisadores da área.

Nossa proposta nesta investigação é apresentar um estudo sobre o gênero requerimento, que é um dos documentos oficiais mais utilizados no dia a dia dos profissionais secretários. É importante frisar que não nos limitaremos às questões de estruturação do documento. Nossa intenção é olhar para o requerimento sob uma perspectiva semântico argumentativa, ou seja, investigaremos a argumentatividade nele presente.

De maneira específica, objetivamos descrever o funcionamento dos modalizadores avaliativos no gênero requerimento, mostrando que mesmo se tratando de um documento considerado “impessoal e objetivo”, é possível encontrar as marcas do locutor, a subjetividade.

O aporte teórico utilizado na pesquisa é a Teoria da Argumentação, proposta por Ducrot (1988) e colaboradores; os estudos sobre a modalização, apresentados por Lyons (1977), Cervoni (1989), Castilho e Castilho (1993), Nascimento (2012), Neves (2010); e os estudos sobre gêneros textuais, de Bakhtin (2000). De acordo com Ducrot (1988) a língua é por natureza argumentativa. Esse pressuposto foi ampliado por Espíndola (2004), para afirmar que não só a língua é argumentativa, mas também o seu uso. A Modalização funciona no texto como uma estratégia de argumentação, já que o locutor se utiliza de estratégias modalizadoras para determinar suas intenções, interferindo assim nas ações do seu interlocutor, de acordo com Nascimento (2010).

A presente investigação é de natureza qualitativa, de caráter descritivo, já que descreveremos o funcionamento linguístico-discursivo dos modalizadores avaliativos, como estratégia argumentativa no gênero em estudo, denunciando subjetividade por parte do locutor responsável pelo discurso.

O *corpus* deste trabalho é composto por 08 (oito) requerimentos, todos coletados na rede mundial de computadores. Vale esclarecer aqui que esta investigação é um recorte feito a partir do nosso trabalho de conclusão do curso de Secretariado Executivo Bilingue, orientado pelo professor Dr. Erivaldo Pereira do Nascimento, e que está sendo ampliado no curso de mestrado

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

no Programa de Pós-Graduação em Linguística, da UFPB, no qual investigamos o funcionamento dos modalizadores discursivos no gênero requerimento.

O nosso trabalho está estruturado da seguinte maneira: Inicialmente faremos uma revisão sobre a Teoria da Argumentação na Língua que é uma das bases do nosso trabalho, logo após apresentaremos os Estudos sobre a Modalização, porém, enfatizando a Modalização Avaliativa e, em seguida, traremos alguns conceitos sobre o gênero requerimento. Após essa discussão teórica, apresentaremos os procedimentos metodológicos que utilizamos para a realização da presente investigação. A próxima seção será dedicada à análise do *corpus*, seguida das considerações finais e das referências.

2. REVISANDO A TEORIA DA ARGUMENTAÇÃO

Dedicamos esta seção para fazermos uma exposição de forma sucinta sobre a Teoria da Argumentação na Língua proposta por Ducrot (1988) e colaboradores. Apresentaremos aqui os pressupostos básicos da Teoria proposta pelo semanticista francês.

A Teoria da Argumentação na Língua, proposta por Ducrot (1988), tem o objetivo de opor-se à concepção tradicional de sentido. De acordo com esta concepção, a língua consiste em um conjunto de estruturas e regras que são independentes de toda enunciação e contexto. Esses estudiosos tradicionais da argumentação não aceitam a ideia de que a língua tem, em primeiro lugar, uma função referencial e que o sentido do enunciado se julgue em termos de verdade ou falsidade.

De acordo com os estudos tradicionais da argumentação, para que exista argumentação em um discurso, esse deve atender a três condições. Em primeiro lugar o discurso deve conter dois segmentos que o autor chama de A e C, argumento e conclusão, respectivamente. A segunda condição consiste em que A indica um fato. A terceira condição para que haja argumentação, de acordo com a concepção tradicional de sentido, consiste em que a conclusão C pode ser inferida a partir do fato F. (DUCROT, 1988).

Ducrot não concorda com essa visão e afirma que nessa perspectiva o papel da língua na argumentação fica muito restrito. Logo, ele considera essa concepção insuficiente.

“... é que creio que em todas as línguas existem pares de frases cujos enunciados designam o mesmo fato quando o contexto é o mesmo, contudo as argumentações possíveis a partir dessas frases são completamente diferentes”.²² (Tradução nossa)

Esta é a principal razão pela qual Ducrot considera a concepção tradicional de sentido insuficiente.

Para o semanticista (1988), a palavra sentido significa pelo menos duas coisas ao mesmo tempo: significação e direção. “A palavra sentido significa pelo menos duas coisas. Por um lado significação e por outro, direção, em inglês *meaning* e *direction* respectivamente” (DUCROT, 1988, p. 52). Na ótica do autor, a polissemia da palavra sentido nas línguas românicas indica que o sentido de uma palavra é ao mesmo tempo uma orientação que esta dá ao discurso.

Vale acrescentar aqui alguns conceitos importantes que Ducrot (1988) considera indispensáveis para o entendimento da Teoria da Argumentação, desenvolvidos juntamente com Anscombe e outros estudiosos.

²² Es que creo que en todas las lenguas existen parejas de frases cuyos enunciados designan el mismo hecho cuando el contexto es el mismo y sin embargo las argumentaciones posibles a partir de esas frases son completamente diferentes. (DUCROT, 1988, p. 76)

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Primeiramente o autor apresenta a diferença entre frase e enunciado. Para Ducrot, “...o enunciado é uma realidade empírica, [...]. A frase pelo contrário é uma entidade teórica” (Tradução nossa)²³. Ou seja, o enunciado é o que observamos quando escutamos as pessoas falarem, já a frase não pode ser observada. Ela é uma construção do linguista que tem a função de explicar as diversas formas de enunciados. Assim, podemos dizer que o enunciado é a materialização da frase.

A segunda distinção apresentada por Ducrot é a que envolve significação e sentido. O sentido está relacionado com a frase, ao passo que a significação aponta para o enunciado. “Portanto, a frase tem uma significação e o enunciado um sentido”.²⁴ (Tradução nossa). A significação consiste no valor semântico da frase e o significado é o valor semântico do enunciado.

Após apresentarmos as noções de frase e enunciado bem como significação e sentido, é pertinente trazermos aqui a maneira pela qual a língua é concebida por Ducrot. Na ótica do semanticista (1988, p.56), a língua consiste em um conjunto de frases e descrever uma língua é descrever as frases constituintes dessa língua. “Depois de ter definido e distinguido as noções de frase e enunciado, definirei uma língua como um conjunto de frases. Assim a língua espanhola contém frases do tipo P1, P2, P3.”²⁵ (Tradução nossa)

Logo, o discurso é constituído, como assinala Nascimento (2009), através de uma sucessão de enunciados. Ducrot (1988, p. 53) afirma que se temos um discurso D este discurso pode ser dividido nos enunciados e1, e2, e3, etc., e cada um desses enunciados significa a realização de uma frase.

Segundo Ducrot (1988), a argumentatividade se materializa linguisticamente por meio de diferentes estratégias lingüístico-discursivas; dentre elas, ele descreve a Polifonia, os operadores argumentativos, a negação e a pressuposição, entre outras.

Na seção seguinte apresentaremos a modalização, que também é uma estratégia argumentativa materializada linguisticamente.

3. OS ESTUDOS SOBRE A MODALIZAÇÃO

Neste tópico, traremos uma visão panorâmica dos estudos sobre a modalização, aprofundando a discussão sobre a modalização avaliativa, já que, estaremos investigando o funcionamento dos modalizadores avaliativos nos requerimentos que compõe o *corpus*.

A modalização pode funcionar como uma estratégia de argumentação do discurso. Castilho e Castilho (1993) afirmam que o termo modalização expressa um julgamento do falante em relação ao conteúdo do enunciado. Segundo os autores (1993, p. 217), dois termos têm sido usados pela Gramática Tradicional para expressar esse julgamento: O primeiro, chamado habitualmente de modalidade, é usado quando o falante apresenta o conteúdo da proposição de uma forma assertiva (afirmativa ou negativa), interrogativa (polar ou não-polar) e jussiva (imperativa ou optativa); e o segundo, denominado modalização, é “quanto o falante expressa seu relacionamento com o conteúdo proposicional, avaliando seu teor de verdade, ou expressando seu julgamento sobre a forma escolhida para a verbalização desse conteúdo”.

²³ “... el enunciado es una realidad empírica, [...]. La frase por el contrario es una entidad teórica” (DUCROT, 1988, p. 53)

²⁴ “La frase tiene pues una significación y el enunciado un sentido”. (DUCROT, 1988, p. 57)

²⁵ “Después de haber definido y distinguido las nociones de frase y enunciado, definiré una lengua como un conjunto de frases. Así la lengua española contiene frases de tipo P1, P2, P3”. (DUCROT, 1988, p. 56)

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Entretanto, Castilho e Castilho (1993) afirmam que essa distinção é muito frágil, porque sempre vai existir um julgamento prévio do falante em relação ao conteúdo da proposição.

Essa distinção é um pouco espiciosa, pois de qualquer forma há sempre uma avaliação prévia do falante sobre o conteúdo da proposição que ele vai veicular, decorrendo daqui suas decisões sobre afirmar, negar, interrogar, ordenar, permitir, expressar a certeza ou a dúvida sobre esse conteúdo etc. (CASTILHO e CASTILHO, 1993, p. 217)

Lyons (1977) também chama a atenção o uso do termo modalidade afirmando que tanto na linguística como na lógica, o termo modalidade tem dado margem para uma série de interpretações conflitantes, em função da sua proximidade com os termos *modo* e *modal*. Segundo o autor, na etimologia dos termos *modo*, *modal* e *modalidade*, existe uma clara aproximação, porém, Lyons opta por reservar o termo *modo* para o sentido que a Gramática Tradicional atribui ao mesmo. “Eu estou usando-o apenas, e de forma consistente, no sentido em que é utilizado pela Gramática Tradicional: ou seja, se referindo as categorias gramaticais como: *indicativo*, *subjuntivo* e *imperativo*”.²⁶(LYONS, 1977, p. 327)

De acordo com Cervoni (1989) a modalidade é quando temos um conteúdo e um julgamento sobre este conteúdo. Para ele, a modalidade é algo necessário para se entender um texto. O referido autor (1989) traz uma classificação segundo a qual pode-se distinguir o que é tipicamente modal e o que é parcialmente modal. O que é tipicamente modal, Cervoni chamou de núcleo duro, que é constituído pelas modalidades proposicionais e pelos verbos auxiliares modais.

As modalidades proposicionais podem ocorrer em frases do tipo: “(unipessoal) + é + Adjetivo + que P Infinitivo”, conforme no exemplo “É obrigatório o uso do cinto de segurança”. Percebe-se que a modalidade expressa pela estrutura “É obrigatório” recai sobre a proposição como um todo, ou seja: “o uso do cinto de segurança”. Os auxiliares de modo são formados por verbos como *poder*, *dever*, *querer* e *saber*. Entretanto, de acordo com Cervoni, os verbos *poder* e *dever* são os mais incontestáveis, tendo em vista a polissemia que exprimem, bem como a utilização em diversos contextos. Podemos observar isso em frases do tipo: “A reunião deve começar às duas horas em ponto”. Observa-se que a modalidade, neste caso expressa pelo verbo *dever*, de obrigatoriedade, também incide sobre toda a proposição “A reunião começar às duas horas em ponto”.

O que é parcialmente modal o autor denomina de modalidade impura, que além da modalidade, acrescenta-se outro elemento de significação. Cervoni assinala que esse tipo de modalidade inclui os casos em que a mesma vem mesclada com outros elementos de significação. Como exemplo dessa modalidade, temos os verbos *dicendi* e alguns adjetivos avaliativos, como *grave*, *interessante* etc.

Para Nascimento (2009, p. 38), “a modalização consiste, portanto, em uma das estratégias argumentativas que se materializa linguisticamente”. Discorrendo sobre esse fenômeno linguístico-discursivo, o autor também chama a atenção para o problema da distinção entre modalidade e modalização.

Segundo Nascimento (2009), essa questão ainda não foi resolvida, e uma das razões para isso está baseada na distinção entre subjetividade e intersubjetividade, bem como pelo fato de acreditar que seja possível fazer a separação entre o que é subjetivo e o que é intersubjetivo.

²⁶I am using it solely and consistently in the sense in which it is used in traditional grammar: i.e., with reference to such grammatical categories as 'indicative', 'subjunctive', and 'imperative'.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

O autor ainda ressalta que, no momento da interação, não é tão simples fazer a separação desses dois fenômenos, muito menos na própria estrutura da língua, como diz Ducrot (1988).

É o que se observa no seguinte exemplo trazido pelo próprio Nascimento (2009, p. 1372): “É certo que Pedro venha”. Para o autor, além de expressar certeza com relação à vinda de Pedro, o locutor faz isso em função do seu interlocutor, “ou porque queira que seu interlocutor acredite também que essa informação é verdadeira, ou porque tem outra intenção, que, algumas vezes só é recuperada pela enunciação”.

Sendo assim, o pesquisador (2009) não separa a atitude do falante, da sua intenção. Bem como a escolha em asseverar, do julgamento feito.

Não nos parece produtivo separar a atitude do falante (expressar certeza, logo modalização), da sua intenção (fazer que o leitor acredite que isso é uma verdade, logo modalização). Tampouco é produtivo separar a escolha em asseverar, (expressar uma certeza = modalização), do julgamento feito pelo falante (eu considero isso uma verdade = modalidade). (NASCIMENTO, 2009, p. 1371-1372)

Nascimento (2005) considera, assim como Castilho e Castilho (1993), que esses fenômenos são interligados e constitui-se, uma estratégia argumentativa. Por esta razão, no nosso trabalho trataremos modalização e modalidade como sinônimos e como uma estratégia argumentativa.

Segundo Castilho e Castilho (1989) existem diferentes recursos que a língua nos disponibiliza a fim de modalizarmos nossos discursos. Os autores citam a prosódia, os modos verbais, os verbos auxiliares como *dever, poder, querer, achar, crer e acreditar*, citam ainda os adjetivos, os advérbios e os sintagmas preposicionados em função adverbial, como “*na verdade*”, “*em verdade*”, “*por certo*”, entre outros.

Os modalizadores, segundo Nascimento e Silva (2009, p. 80) “são os elementos linguísticos que materializam, explicitamente, a modalização e se classificam de acordo com o tipo de modalização que expressam, nos enunciados e discursos em que aparecem”.

Existem diferentes classificações para os modalizadores, na literatura que trata deste fenômeno linguístico. Para este artigo, adotamos a proposta de Nascimento e Silva (2012), por consideramos que é a que mais atende as necessidades da nossa pesquisa, já que essa classificação é fruto de diversas investigações aplicadas em diferentes gêneros do discurso. É importante lembrar que o *corpus* deste trabalho é constituído pelo gênero requerimento.

Castilho e Castilho (1993) agrupam os modalizadores em três tipos de modalização, revelando assim, os diferentes posicionamentos do locutor diante do conteúdo do enunciado: Modalização Epistêmica, Deontica e Afetiva.

Segundo os autores (1993) a Modalização Epistêmica expressa uma avaliação sobre o valor e as condições de verdade da proposição. A Modalização Deontica indica que o falante considera que o conteúdo da proposição deve ocorrer obrigatoriamente. E a Modalização Afetiva expressa as emoções do falante diante do conteúdo proposicional. A esse último tipo de modalização Nascimento (2009) faz uma reformulação e prefere denominá-la de modalização avaliativa.

Os modalizadores Epistêmicos, segundo Castilho e Castilho (1993) são divididos em Asseverativos (indicam que o falante considera como uma verdade o conteúdo da proposição); Quase-Asseverativos (indicam que o falante considera o conteúdo da proposição como quase-certo); e os Delimitadores (estabelecem os limites segundo os quais o conteúdo da proposição deve ser considerado). Entretanto, Nascimento e Silva (2012) passam a classificar a Modalização Epistêmica em Asseverativa, Quase-Asseverativa e Habilitativa, conforme passo a apresentá-las.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

De acordo com Nascimento e Silva (2012), a modalização epistêmica acontece quando o locutor expressa uma avaliação sobre o valor de verdade da proposição, revelando, ainda, seu conhecimento em relação ao conteúdo do enunciado.

A modalização epistêmica é dividida em asseverativa, quase-asseverativa e habilitativa. A modalização epistêmica asseverativa indica que o falante considera o conteúdo do enunciado como verdadeiro e, portanto, é o responsável pelo mesmo. A modalização epistêmica quase-asseverativa indica que o falante considera o conteúdo do enunciado como quase certo ou até mesmo uma hipótese. Esse tipo de modalizador permite que o locutor não se comprometa totalmente com o conteúdo do enunciado. A modalização habilitativa ocorre quando o falante expressa que algo ou alguém está capacitado para realizar uma ação, e a realiza porque tem conhecimento para tal.

A modalização deôntica, geralmente tem sido utilizada para se referir a um sentido de obrigatoriedade ou permissão. De acordo com Castilho e Castilho (1993), a Modalização Deôntica indica que o conteúdo proposicional deve ou precisa acontecer obrigatoriamente.

Porém, através de pesquisas realizadas no projeto ESAGD (Estudos Semântico-Argumentativos dos Gêneros do Discurso), ao qual nos vinculamos, já se percebeu que há nuances quanto à modalização deôntica, sobretudo quando se refere à língua em uso. Por esta razão, Nascimento (2010) afirma que não se deve generalizar que todos os deônticos são pura e simplesmente de obrigatoriedade. Baseado nos resultados dessas investigações, Nascimento e Silva (2012) propõem a seguinte classificação para a modalização deôntica: De obrigatoriedade, de proibição, de possibilidade e volitiva.

Os modalizadores deônticos de obrigatoriedade quando o locutor expressa que o conteúdo da proposição deve acontecer obrigatoriamente e que esse seja cumprido pelo provável interlocutor. Os modalizadores deônticos de proibição indicam que o conteúdo da proposição é algo proibido e deve ser considerado dessa forma pelo provável interlocutor. A modalização deôntica de possibilidade expressa que o conteúdo da proposição é algo facultativo e/ou quando o interlocutor tem a permissão para exercê-lo ou adotá-lo. E a modalização volitiva expressa um desejo ou vontade de que algo ocorra. Neves (2010) ao classificar os tipos de modalização, apresenta a modalidade bulomaica, ou volitiva, que diz respeito à necessidade e à possibilidade, no que se refere aos desejos do falante, ou seja, está relacionada com a vontade.

A modalização afetiva, como assim classifica Castilho e Castilho, se constitui naquela em que o falante expressa suas emoções perante o enunciado. No entanto, Nascimento (2009, p.46) denomina esse terceiro tipo como modalização avaliativa, porque além de revelar um sentimento ou uma emoção do locutor em função do enunciado, esse tipo de modalização expressa julgamentos ou pontos de vista do falante e ainda como esse falante quer que o conteúdo seja lido.

No entanto, preferimos denominar esse terceiro tipo como modalização avaliativa, porque mais do que revelar um sentimento ou emoção do locutor em função da proposição ou enunciado, esse tipo de modalização indica uma avaliação da proposição por parte do falante, emitindo um juízo de valor e indicando, ao mesmo tempo como o falante quer que essa proposição seja lida. (NASCIMENTO, 2009, p. 46)

Exemplo 1

Lamentavelmente Carla não veio para a aula hoje.

Exemplo 2

Sinceramente não foi uma atitude certa a Pedro tomou.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Podemos perceber nos exemplos 9 e 10 que o locutor emite uma avaliação e um juízo de valor em relação ao conteúdo. No primeiro, fica explícita a avaliação do locutor em relação ao fato de Carla não ter ido para a aula. No segundo, ocorre o mesmo fenômeno quando o locutor emite um ponto de vista relacionado com a atitude tomada por Pedro. Portanto, em ambos os casos, o locutor imprime a forma como esse enunciado deve ser lido pelo interlocutor, emitindo um posicionamento ou ponto de vista.

Por fim, os delimitadores estabelecem os limites dentro dos quais se deve considerar o conteúdo da proposição. Castilho e Castilho (1993) trazem os delimitadores no grupo dos modalizadores epistêmicos, junto com os asseverativos e quase asseverativos. Porém, Nascimento e Silva (2012) faz uma reformulação nessa classificação de Castilho e Castilho retirando os modalizadores delimitadores do grupo dos epistêmicos.

Considerando a classificação acima proposta, os elementos modalizadores passam a ser classificados conforme o quadro abaixo:

Quadro 1 – Classificação dos Modalizadores

Tipo de Modalização	Subtipos	Efeito de sentido no enunciado ou enunciação
Epistêmica: expressa avaliação sobre o caráter de verdade ou conhecimento.	Asseverativa	Apresenta o conteúdo como algo certo ou verdadeiro.
	Quase-asseverativa	Apresenta o conteúdo como algo quase-certo ou verdadeiro.
	Habilitativa	Expressa a capacidade de algo ou alguém realizar o conteúdo do enunciado.
Deôntica: expressa avaliação sobre o caráter facultativo, proibitivo, volitivo ou de obrigatoriedade.	De obrigatoriedade	Apresenta o conteúdo como algo obrigatório e que precisa acontecer
	De proibição	Expressa o conteúdo como algo proibido, que não pode acontecer
	De possibilidade	Expressa o conteúdo como algo facultativo ou dá a permissão para que este aconteça.
	Volitiva	Expressa um desejo ou vontade de que algo ocorra.
Avaliativa: expressa avaliação ou ponto de vista		Expressa uma avaliação ou ponto de vista sobre o conteúdo, excetuando-se qualquer caráter deôntico ou epistêmico
Delimitadora		Determina os limites sobre os quais se deve considerar o conteúdo do enunciado.

4. O GÊNERO REQUERIMENTO

O requerimento é um documento oficial muito utilizado para os mais diversos tipos de solicitações direcionadas a uma autoridade ou a um órgão público.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Medeiros (2008) define requerimento como um pedido por escrito produzido nas fórmulas da lei, segundo o qual é feita uma solicitação a uma autoridade do serviço público. Porém, poderá ser endereçado a um estabelecimento do ensino particular, caso o mesmo disponha de um representante do governo ou um inspetor.

É relevante destacar aqui a diferença fundamental existente entre requerimento e petição. Segundo o autor, o “requerimento é um veículo de solicitação sob o amparo da lei”. A petição, por sua vez, “destina-se a pedido sem certeza quanto ao despacho favorável”. (MEDEIROS 2008, p. 337)

Além de fazer essa diferenciação quanto a requerimento e petição, Beltrão e Beltrão (2005) acrescentam que quando ocorrerem duas ou mais pessoas teremos um abaixo-assinado (requerimento coletivo) ou um memorial (petição coletiva).

No âmbito jurídico, geralmente os requerimentos são escritos, porém quando são feitos oralmente devem ser tomados por termo, como assinala Medeiros (2008), com exceção dos pedidos de certidões ou em casos de atos não processuais.

De acordo com Beltrão e Beltrão (2005), não se deve endereçar um requerimento a empresas comerciais ou a grêmios esportivos. Neste caso, a solicitação é objeto de carta.

Com base nos conceitos de Bakhtin (2000) é possível definir melhor o requerimento, demonstrando a aplicabilidade da teoria dos gêneros do discurso no gênero em investigação.

Bakhtin (2000) apresenta o conteúdo temático como o primeiro elemento constitutivo do enunciado. O conteúdo temático diz respeito a tudo que será tratado no texto e a forma com que o assunto será abordado. Com base nesse critério é possível identificar os diversos tipos de requerimentos, produzidos com diferentes objetivos e cada um com suas peculiaridades. É o caso dos requerimentos de cunho organizacional, político e jurídico.

O tema, segundo Bakhtin (2000), pode ser tratado de uma forma exaustiva ou não. Um requerimento solicitando um ajuste de matrícula em uma Universidade não necessitará de um tratamento tão exaustivo do conteúdo quanto um requerimento para a criação de uma CPI para investigar uma grande empresa estatal, por exemplo. Isso significa que o conteúdo pode se apresentar com uma maior ou menor riqueza de detalhes, dependendo do que se está tratando.

Outra característica do requerimento é o intuito ou querer-dizer do locutor, ou seja, o locutor revela as intenções do responsável pelo discurso. “Percebemos o que o locutor *quer* dizer e é em comparação a esse intuito discursivo, a esse querer-dizer (como tivermos captado) que mediremos o acabamento do enunciado”. (BAKHTIN. 2000, p.300). Isso significa que é esse intuito que vai determinar a escolha do conteúdo do requerimento. Dependendo do destinatário, o conteúdo também poderá ser tratado de forma diferenciada, porém preservando a estrutura prevista nos manuais de redação.

Com relação ao estilo verbal, o requerimento está inserido no “estilo elevado, estritamente oficial”, assim como os demais documentos de caráter comercial, oficial. O estilo verbal, segundo Bakhtin (2000) refere-se aos recursos lexicais, fraseológicos e gramaticais utilizados na produção de determinados gêneros textuais. Como é o caso do requerimento.

De acordo com o estudioso, os gêneros oficiais estão muito ligados às questões normativas, conseqüentemente, é mais difícil perceber a individualidade de quem ler ou escreve. Segundo o autor “o querer-dizer deve limitar-se à escolha de um determinado gênero e apenas ligeiros matrizes na entonação expressiva (...) podem expressar a individualidade de locutor”. (BAKHTIN. 2000, p. 303).

É o caso do requerimento que possui uma forma padronizada e, portanto, baseado nos estudos de Bakhtin (2000), prima pela objetividade e pela impessoalidade. No entanto, considerando que a língua é por natureza argumentativa, como afirma Ducrot (1988), que as nossas interações são permeadas por intenções e que o requerimento tem o propósito

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

comunicativo de realização explícita de uma solicitação, já é possível afirmar, a priori, que marcas de subjetividade fazem parte do estilo verbal desse documento. É nesse sentido que o presente trabalho pretende investigar quais são as marcas da argumentatividade no referido gênero, contribuindo para a descrição do estilo linguístico desse tipo de documento oficial.

Segundo Bakhtin (2000), o que possibilita ao interlocutor distinguir um gênero do outro é o que ele chama de estrutura composicional. Ou seja, a forma de um determinado gênero. Portanto, através da linguagem, do estilo verbal, da estrutura e de outras características podemos identificar que determinado documento trata-se de um requerimento e não de um relatório.

O requerimento, a exemplo dos demais documentos oficiais, obedece a padrões pré-estabelecidos nos manuais de redação, no que se refere à sua produção.

Medeiros (2008), afirma que o documento em discussão deve ser redigido em papel simples ou duplo, sendo o formato com ou sem pauta. O papel utilizado é o ofício (A4). O autor acrescenta ainda que se deve evitar o uso de tinta vermelha. Segundo o mesmo estudioso, algumas palavras como: abaixo assinado e muito respeitosamente não estão mais em uso.

O requerimento está dividido em cinco componentes: invocação, texto, fecho, local e data e assinatura.

Na invocação está a forma de tratamento e órgão a que se dirige: “Não é mencionado no vocativo o nome da autoridade e não se coloca no vocativo nenhuma fórmula de saudação”. (MEDEIROS 2008, p. 338)

No texto está localizado o nome do requerente, a sua filiação, naturalidade, estado civil, profissão e residência, além da exposição do que se deseja e a justificativa.

O fecho é localizado logo abaixo do texto, mais precisamente dois espaços duplos, onde se escreve em letras maiúsculas expressões como: Nestes termos pede deferimento, Aguarda deferimento, Espera deferimento etc.

Logo após o fecho localiza-se o local e a data e, por último, as assinaturas.

5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS E ANÁLISE DOS DADOS

A nossa investigação é de natureza qualitativa, de caráter descritivo, com base nos pressupostos teórico-metodológicos da Teoria da Argumentação na Língua, adotados pelo projeto Estudos Semântico-Argumentativos de Gêneros do Discurso (ESAGD), ao qual se filia.

Na investigação realizada os procedimentos adotados foram os seguintes:

a) leitura e discussão a respeito da Teoria da Argumentação na Língua, dos Estudos sobre a Modalização e sobre o gênero requerimento;

b) coleta, armazenamento e seleção dos textos a serem investigados;

c) levantamento das estruturas semântico-argumentativas presentes nos textos;

d) descrição e análise das estruturas semântico-argumentativas presentes nos textos, com base nos princípios da Teoria da Argumentação na Língua e nos estudos sobre a Modalização Discursiva;

e) reflexão teórica a partir da descrição e da análise dos dados obtidos e sistematização dos resultados.

O *corpus* é composto por oito requerimentos que foram coletados na rede mundial de computadores e é parte do *corpus* utilizado no nosso trabalho de conclusão do curso de Secretariado Executivo Bilingue da UFPB, orientado pelo professor Dr. Erivaldo Pereira do Nascimento.

A modalização avaliativa apresentou um número considerável de ocorrências. Nos oito requerimentos que compõem o *corpus* deste trabalho, foram encontrados 39 trechos com

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

exemplos de modalização avaliativa. O que nos traz indícios de que, principalmente nos requerimentos que circulam nos ambientes legislativos (Casas Legislativas do nosso país, a saber, no Senado Federal, na Câmara dos Deputados Federais e Estaduais e nas Câmaras de Vereadores), esse tipo de modalização ocorre com certa frequência. Isso mostra o envolvimento do locutor em relação ao dito e ainda pode ser um indício de que, no ambiente legislativo, o locutor tem uma certa liberdade para imprimir seu ponto de vista em relação a todo o enunciado ou apenas em relação a uma expressão introduzida no texto.

A fim de evitar repetições, haja vista estarmos trabalhando apenas com a modalização avaliativa, apresentaremos a análise de 04 trechos, dos 39 encontrados. Ressaltando que, nos demais trechos, o efeito de sentido provocado pelos avaliativos é praticamente o mesmo.

Os modalizadores avaliativos têm sido utilizados no gênero requerimento como uma estratégia de persuasão, ou seja, os avaliativos são introduzidos nesse tipo de documento visando o envolvimento do interlocutor, levando-o a atender ao pedido feito pelo locutor.

Segue abaixo a análise de 04 trechos do nosso *corpus* em que podemos perceber a ocorrência de modalização avaliativa.

Trecho 01

“Tal fato resvala na configuração de um verdadeiro calote e de prejuízo de grande monta ao erário público, uma vez que a Vale simplesmente contesta e não paga o que o governo diz que ela deve, demonstrando, mais uma vez, **arrogância** e poder em relação a coisa pública, tratando **com descaso e falta de transparência** com o que está sendo tirado do patrimônio público brasileiro”. (Requerimento 1)

O trecho 01 faz parte de um requerimento do Sr. Waldir Maranhão, Sr. Domingos Dutra e Luiz Alberto, em que requerem a realização de Reunião de Audiência Pública, conjunta, das Comissões de Legislação Participativa, de Minas e Energia e de Direitos Humanos e Minorias para debater acerca da ação da **Vale**, antiga Companhia do Vale do Rio Doce (CVRD) no país.

No trecho acima, pode-se perceber a presença de termos que marcam o envolvimento do locutor em relação ao enunciado. As palavras em destaque exprimem o ponto de vista do falante em relação ao fato da Vale contestar e não pagar cerca de 900 milhões pela produção de minério no Pará e 3 bilhões pela mineração em Minas Gerais que estão sendo cobrados pelo governo.

Quando o locutor afirma que atitude da Vale é **arrogante** em relação à coisa pública e que a mesma trata o que está sendo tirado do patrimônio público com **descaso e falta de transparência**, ele se posiciona no texto porque imprime um juízo de valor, ou seja, ele faz uma avaliação sobre o conteúdo proposicional.

Esses termos em destaque também deixam implícito no texto um sentimento de indignação por parte do falante em relação à atitude da Estatal Vale do Rio Doce. Portanto, os termos destacados são exemplos de modalizadores avaliativos porque avaliam o conteúdo da proposição.

Trecho 02

“**É preocupante que** a maior empresa estatal brasileira tenha passado a freqüentar as páginas policiais da imprensa, tema que obrigatoriamente deve ser objeto de máxima atenção por parte do Poder Legislativo em sua competência de fiscalização sobre o Poder Executivo.” (Requerimento 3)

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

O trecho 02 pertence a um requerimento segundo o qual o Sr. Waldir Maranhão, Sr. Domingos Dutra e Luiz Alberto requerem a realização de Reunião de Audiência Pública, conjunta, das Comissões de Legislação Participativa, de Minas e Energia e de Direitos Humanos e Minorias para debater acerca da ação da **Vale**, antiga Companhia do Vale do Rio Doce (CVRD).

No trecho 02, o locutor por meio da expressão “**é preocupante que**”, emite uma avaliação e um juízo de valor em relação ao conteúdo do enunciado. Percebe-se que o falante avalia o fato de a maior empresa estatal brasileira ter passado a frequentar as páginas policiais da imprensa, como uma preocupação.

A expressão em destaque também deixa marcado o sentimento do locutor, ou seja, ele está preocupado com a referida situação. Assim, ao utilizar **é preocupante que**, o responsável pelo discurso se posiciona frente ao conteúdo do dito, indicando como o enunciado deve ser lido. Por esta razão, a expressão destacada funciona, nesta proposição, como um modalizador avaliativo.

Trecho 03

“E esta Câmara não pode se omitir a este fato; pois todos os dias a imprensa local, regional e estadual noticia esta **triste realidade** catingueirense.” (Requerimento 7)

O trecho 03 é de um requerimento da vereadora Maria Helena Gomes Fausto e Martins ao MDE e ao MPPB sobre a falta de merenda nas Escolas Municipais de Catingueira-PB.

Podemos observar através da expressão **triste realidade** que o locutor faz uma avaliação em relação à situação em que a cidade de Catingueiras se encontra, qual seja, a falta de merenda nas escolas do município. O locutor julga esse fato como uma **triste realidade**. E é assim que ele espera que seu interlocutor (os demais vereadores) encare esse fato.

Esse tipo de avaliação pode fazer com que o locutor consiga sensibilizar o seu interlocutor a atender a solicitação que está sendo feita. Neste caso, o locutor (vereadora Maria Helena) espera que o seu interlocutor (vereadores) tomem alguma providência em relação ao problema exposto.

Assim, a expressão em evidência é um exemplo de modalização avaliativa, já que indica um julgamento do locutor em relação a um determinado fato.

Trecho 04

“Considerando que a Avenida José Carlos Meyer que dá acesso ao Bairro Jardim Santa Olga encontra-se em **péssimas** condições de trafegabilidade [...]” (Req. 2)

O trecho 04 faz parte de um Requerimento solicitando informações ao setor de controle interno da prefeitura do município de Maracá – SP sobre documentos de processos licitatórios.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Podemos observar mais uma vez, através da expressão em destaque, a avaliação emitida pelo locutor em relação ao conteúdo do dito. Fica claro que o falante se posiciona no texto emitindo o seu ponto de vista em relação às condições de trafegabilidade da Avenida José Carlos Meyer. Esse ponto de vista se materializa através do adjetivo **péssimas**, que incide sobre o segmento “condições de trafegabilidade”.

Ao expressar esse ponto de vista, o locutor indica de que forma o interlocutor deve ler o enunciado. O interessante é que o locutor faz questão de ser bastante enfático ao classificar a situação enunciada como péssima. Talvez seja uma estratégia para fazer com que o seu interlocutor entenda a gravidade da situação e seja o mais rápido possível na resolução do problema. Assim, o adjetivo **péssimas** funciona, nesse trecho, como um modalizador avaliativo.

6. RESULTADOS OBTIDOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS

O que observamos, com a análise dos requerimentos, foi que o locutor se utiliza da modalização avaliativa como forma de se posicionar no texto. Expressando um ponto de vista ou fazendo uma avaliação em relação a um determinado conteúdo. Assim, o falante indica a maneira como ele quer que o seu texto seja lido pelo interlocutor.

A modalização avaliativa ocorreu de forma considerável nos requerimentos analisados. E observou-se que esse tipo de modalização pode tornar-se um recurso bastante eficaz nos requerimentos, quando bem utilizado. Através da análise percebemos que o locutor utilizou a modalização avaliativa para alertar as autoridades quanto a gravidade de um fato, para sensibilizar o interlocutor a atender o pedido feito, para expressar um sentimento etc.

Destacamos também que o documento revelou-se em um material rico referente às estratégias argumentativas. Vale ressaltar que no *corpus*, ocorrem outros tipos de modalização, porém, para este artigo, nos detivemos na análise da modalização avaliativa, por ser uma estratégia bastante encontrada nos textos analisados.

Com base nos resultados da análise, o que se percebe é ao utilizar a modalização avaliativa o locutor se compromete, uma vez que julga, avalia, e/ou emite um ponto de vista seja em relação a uma expressão ou a todo o enunciado. Percebemos ainda que muitas vezes o locutor avalia um determinado conteúdo conscientemente, visando levar o interlocutor a ler aquele conteúdo da mesma forma que o falante.

A presença dos modalizadores avaliativos no gênero requerimento nos mostra que o locutor, muitas vezes, deixa sua marca no discurso. Mesmo sabendo que os documentos oficiais “devem” ser objetivos e impessoais, encontramos marcas de subjetividade. Isso nos indica que é muito difícil argumentar sem imprimir pontos de vistas, sem se posicionar. Por isso Ducrot (1988) afirma que a argumentatividade está inserida na própria estrutura da língua.

Para chegarmos a essas conclusões foi de primordial importância um detalhado estudo sobre a Teoria da Argumentação, proposta por Ducrot e colaboradores, e sobre a Modalização Discursiva, partir de Lyons, Castilho e Castilho, Nascimento e Neves. Esse estudo nos proporcionou uma visão diferente a respeito do gênero requerimento: passamos a ler o texto com atenção voltada para os aspectos linguístico-discursivos que geram argumentatividade nos enunciados.

O estudo do gênero requerimento nos permitiu concluir que o gênero referido é rico em argumentação, porque a todo momento o locutor se envolve e envolve o interlocutor, ou seja, ele vai construindo a argumentação dentro do texto visando sensibilizar o interlocutor, para que este atenda a sua solicitação.

REFERÊNCIAS

- BAKHTIN, Mikhail. **Estética da criação verbal**. Tradução M.E.G. Gomes. 3ª Edição. São Paulo: Martins Fontes, 2000.
- BELTRÃO, Odacir; BELTRÃO, Mariúsa. **Correspondência: Linguagem e Comunicação**. 23ª edição. São Paulo:Atlas, 2005.
- CASTILHO, A.T.; CASTILHO, C.M.M de. **Advérbios Modalizadores**. IN: ILARI, Rodolfo (org) *Gramática do Português Falado*. Vol. II: Níveis de Análise Linguística. 2ª Edição. Campinas: Editora da UNICAMP, 1993.
- CERVONI, Jean. *A Enunciação*. São Paulo: Ática, 1989.
- DUCROT, Oswald. *Polifonia y Argumentación: Conferencias del Seminario Teoria de la Argumentación y Análisis del Discurso*. Cali: Universidad del Valle, 1988.
- ESPÍNDOLA, Lucienne Claudete. **Retórica e Argumentação**. In: SILVA, Joseli Maria da; (orgs). *Argumentação na Língua: da pressuposição aos topoi*. João Pessa: Editora Universitária/UFPB, 2004.
- LYONS, John (1977). *Semantics*. Cambridge: Cambridge University Press, 1977.
- MEDEIROS, João Bosco. **Correspondência: Técnicas de Comunicação Criativa**. 19ª edição. São Paulo: Atlas, 2008.
- NASCIMENTO, Erivaldo Pereira do. **A argumentação na redação comercial e oficial: estratégias semântico-discursivas em gêneros formulaicos**. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2012.
- NASCIMENTO, Erivaldo Pereira do. A modalização como estratégia argumentativa: da proposição ao texto. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DA ABRALIN, 4, 2009, João Pessoa. *Anais...* João Pessoa: Editora Idéia, 2009.p. 1369-1376.
- NASCIMENTO, Erivaldo Pereira do. A modalização deôntica e suas peculiaridades semântico-pragmáticas. In: **Revista Fórum Linguístico**. Florianopolis, v.7, n.1 (30-45), jan-jun, 2010.
- NASCIMENTO, Erivaldo Pereira do. **Jogando com as vozes do outro: argumentação na notícia jornalística**. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2009.
- NEVES, Maria Helena de Moura. **Texto e gramática**. São Paulo: Contexto, 2010.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

O GÊNERO DO DISCURSO RESOLUÇÃO: CARACTERÍSTICAS SEMÂNTICO-ARGUMENTATIVAS

Yslânia Soares Gonçalves (UFPB)

yslania3@gmail.com

Erivaldo Pereira do Nascimento (UFPB)

erivaldo@ccae.ufpb.br

RESUMO: O gênero textual resolução é um dos documentos com os quais os secretários que trabalham em instituições públicas lidam, frequentemente, em sua rotina profissional. Trata-se de um gênero textual que regula muitas das ações dos órgãos da esfera pública e pouco estudado, pelo menos na perspectiva teórica aqui adotada. Nesse sentido, este trabalho relata uma investigação científica que objetiva descrever a argumentatividade no gênero resolução, principalmente a partir do uso de modalizadores discursivos. A referida pesquisa é ligada ao projeto *Estudos Semântico-Argumentativos de Gêneros do Discurso* (ESAGD) e foi desenvolvida no Laboratório de Estudos Linguísticos (LAEL), da UFPB. Este trabalho tem como base a Teoria de Argumentação na Língua, de Oswald Ducrot (1988) e colaboradores. Utilizamos ainda os estudos sobre o fenômeno da modalização linguística, considerando-a como uma estratégia argumentativa, ou seja, modalizar um discurso é uma estratégia através da qual o locutor veicula uma avaliação ou o seu ponto de vista em relação aquilo que fala. Os estudos sobre a modalização são propostos por Castilho e Castilho (2002), Nascimento (2009), Cervoni (1989) e Nascimento e Silva (2012), entre outros. O *corpus* da presente investigação é composto por 10 resoluções, que foram coletadas em duas Instituições Federais de Ensino Superior, relativas aos anos de 2011 e 2012. A investigação é qualitativa, de natureza descritiva, fundamentada nos pressupostos teórico-metodológicos da TAL. Observamos, a partir das resoluções analisadas, que locutor faz uso da argumentação por autoridade e dos modalizadores discursivos, principalmente dos modalizadores deônticos de obrigatoriedade, para imprimir argumentatividade no gênero resolução.

PALAVRAS CHAVE: Gênero Resolução. Argumentação. Modalização.

RESUMEN: La resolución es un género de los documentos con los que los secretarios que trabajan en las instituciones públicas se ocupan, a menudo en su rutina profesional. Es un género que regula muchas de las acciones de los órganos de la esfera pública y poco estudiada, por lo menos en la perspectiva teórica adoptada aquí. En este sentido, este trabajo se refiere a una investigación científica cuyo objetivo es describir la argumentatividad en el género resolución, sobre todo por el uso del discurso modal. Este tipo de investigación está relacionada con el proyecto “*Estudios Semântico-Argumentativos de Gêneros do Discurso* (ESAGD)” y fue desarrollado en el Laboratorio de Estudios Lingüísticos (LAEL) de la *Universidade Federal da Paraíba*. Esta investigación se basa en la Teoría de la Argumentación en Lengua (TAL), de Oswald Ducrot (1988) y sus colaboradores. Los estudios de Teoría de la Argumentación en Lengua describen diferentes estrategias lingüísticas y discursivas que materializan la argumentatividad en la lengua, como marcadores de polifonía, operadores argumentativos, el

discurso modal, entre otros. El *corpus* de esta investigación consiste en 10 resoluciones, que fueron recogidos en dos Instituciones Federales de Educación Superior, para los años 2011 y 2012. La investigación es de naturaleza cualitativa, de carácter descriptivo, con base en los supuestos teóricos y metodológicos de la TAL. En el análisis se observó que el locutor se sirve de argumento de autoridad y del discurso modal, especialmente de la obligación deontológica modal, para imprimir argumentatividad en el género resolución.

PALABRAS-CLAVES: Género Resolución. Argumentación. Modalidad.

1. INTRODUÇÃO

Dentre os documentos com os quais os secretários executivos lidam nas instituições públicas, encontra-se o gênero resolução. Esse gênero textual tem como objetivo regular muitas das ações das instituições públicas, instrumentalizando as rotinas administrativas, entre outras, necessárias para o funcionamento dos órgãos públicos.

Considerando o papel deste gênero textual na rotina não só do profissional de Secretariado, mas de todos que utilizam os serviços desses órgãos, o presente trabalho relata uma investigação científica cujo objetivo principal é descrever a argumentatividade no referido gênero, principalmente a partir do uso de modalizadores discursivos.

Trata-se de uma pesquisa ligada ao projeto *Estudos Semântico-Argumentativos de Gêneros do Discurso* (ESAGD), que foi desenvolvida no Laboratório de Estudos Linguísticos (LAEL), da UFPB. A investigação foi fundamentada na Teoria de Argumentação na Língua (TAL), de Oswald Ducrot (1988) e colaboradores. Utilizamos ainda os estudos sobre o fenômeno da modalização linguística, considerando-a como uma estratégia argumentativa. Os estudos sobre a modalização são propostos por Castilho e Castilho (2002), Nascimento (2009), Cervoni (1989) e Nascimento e Silva (2012), entre outros.

O *corpus* da pesquisa é composto por 10 resoluções, que foram coletadas em duas Instituições Federais de Ensino Superior, relativas aos anos de 2011 e 2012. A investigação é qualitativa, de natureza descritiva, fundamentada nos pressupostos teórico-metodológicos da TAL.

Este trabalho está organizado em 07 seções. Após esta introdução, apresentamos os pressupostos da Teoria da Argumentação na Língua e os estudos sobre a Modalização Discursiva. Apresentamos, ainda, uma pequena definição do gênero em estudo, qual seja a resolução. Em seguida, são apresentados os procedimentos metodológicos da investigação e a análise dos modalizadores e do argumento por autoridade no gênero resolução. Por fim, apresentamos os resultados da investigação.

2. A TEORIA DA ARGUMENTAÇÃO NA LÍNGUA

A Teoria de Argumentação na Língua, de Oswald Ducrot e colaboradores, opõe-se à concepção da argumentação retórica, pois os estudiosos defendem que a argumentatividade está inscrita na própria língua, sendo, assim, argumentativa por si mesma. Dessa maneira, negam que a argumentatividade esteja baseada apenas em fatos, presunções ou valores, como prevê os estudos retóricos.

Os estudiosos ainda se opõem a concepções tradicionais de sentido, segundo a qual há três indicações de sentido no enunciado: objetiva, que é a representação da realidade descrita no enunciado; subjetiva, que é a expressão da atitude do locutor frente à realidade; e

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

intersubjetiva, que diz respeito ao efeito que o locutor causa ou quer causar sobre o interlocutor, a pessoa a quem o locutor dirige o discurso.

Ducrot (1988, p. 50) apresenta o seguinte enunciado para exemplificar como tradicional ocorre a distinção entre os três aspectos ou indicações de sentido:

Pedro é inteligente.

Objetividade: Descrição de Pedro.

Subjetividade: O locutor tem uma espécie de admiração por Pedro.

Intersubjetividade: Permite ao locutor pedir ao interlocutor que confie em Pedro.

O autor se opõe a essa divisão do sentido e afirma que se há descrição no enunciado acima é em razão dos aspectos subjetivos e intersubjetivos, que o referido autor os reúne e denomina-os de valor argumentativo dos enunciados. Para Ducrot (1988, p. 50), a linguagem ordinária não possui uma parte objetiva, tampouco os enunciados descrevem a realidade: “Não creio que a linguagem ordinária possua uma parte objetiva, tampouco creio que os enunciados da linguagem deem acesso direto à realidade; em todo caso não a descrevem diretamente”²⁷.

Ducrot e colaboradores trabalham com a hipótese de que a argumentação está inscrita, estruturalmente, na língua, isto é, que “os encadeamentos argumentativos possíveis em um discurso estão ligados à estrutura dos enunciados e não somente às informações que eles veiculam” (ANSCOMBRE; DUCROT, 1988, p.09). O teórico ainda define o que é frase e o que é enunciado:

O enunciado é, para mim, uma das muitas realizações possíveis de uma frase. Daqui resulta que o enunciado é uma realidade empírica, é o que podemos observar quando ouvimos pessoas falando. A frase, pelo contrário, é uma entidade teórica. É uma construção do linguista que serve para explicar a infinidade de enunciados. Isso significa que a frase é algo que não pode ser observado: não ouvimos, não vemos frases. Somente vemos e ouvimos enunciados²⁸. DUCROT (1988, p.53).

Por fim, esse estudioso define significação como o valor semântico da frase e sentido como o valor semântico do enunciado.

A diferença entre o significado da frase e do sentido do enunciado. Direi que entre estas duas entidades existe uma diferença de quantidade e de natureza. Quanto à diferença quantitativa é fácil mostrar que o enunciado diz muito mais do que a frase que ele executa. Isso é muitas vezes o que se quer expressar quando dizemos que o enunciado está sobredeterminado em relação à frase²⁹. DUCROT (1988, p. 57-58).

Os estudiosos da Teoria da Argumentação na Língua descrevem diferentes estratégias linguístico-discursivas que materializam a argumentatividade nos enunciados, tais como os

²⁷No creo que el lenguaje ordinario posea una parte objetiva ni tampoco creo que los enunciados del lenguaje den acceso directo a la realidad; en todo caso no la describen directamente.

²⁸El enunciado es, para mí una de las múltiples realizaciones posibles de una frase. De esto resulta que el enunciado es una realidad empírica, es lo que podemos observar cuando escuchamos hablar a la gente. La frase por el contrario es una entidad teórica. Es una construcción del lingüista que le sirve para explicar la infinidad de enunciados. Esto significa que la frase es algo que no puede ser observado: no oímos, no vemos frases. Solamente vemos y oímos enunciados.

²⁹La diferencia entre La significación de La frase y el sentido del enunciado. Diré que entre esas dos entidades existe una diferencia de cantidad y de naturaleza. En cuanto a la diferencia cuantitativa es fácil mostrar que el enunciado dice mucho más que la frase que realiza. Esto es lo que frecuencia se quiere expresar cuando se dice que el enunciado está sobre determinado en relación con la frase.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

marcadores de polifonia, os operadores argumentativos, os modalizadores discursivos, entre outros.

O termo polifonia tem origem na música e é utilizado para nomear um tipo de composição musical em que diferentes vozes se sobrepõem, de acordo com Nascimento (2009). Nos estudos sobre a linguagem verbal, quem primeiro o utilizou foi Bakhtin (2002), nos seus estudos sobre os romances de Dostoievski.

O termo polifonia foi trazido para a Linguística por Ducrot (1988), com o objetivo de provar que o sentido dos enunciados pode ser perpassado por mais de uma voz ou de um ponto de vista. Para Ducrot (1988, p.16), o sentido do enunciado nasce do confronto entre diferentes sujeitos: “o sentido do enunciado não é mais que o resultado das diferentes vozes que ali aparecem³⁰”.

Esse autor propõe três funções diferentes para definir o sujeito da enunciação:

- 1- O **locutor** que é aquele que se apresenta como responsável pelo enunciado.
- 2- O **sujeito empírico** que é o produtor do enunciado.
- 3- O **enunciador** que são os pontos de vista que o locutor apresenta em seu discurso.

A partir da definição dessas funções, Ducrot identifica dois tipos de polifonia que podem estar presentes no discurso: Polifonia de Locutores e Polifonia de Enunciadores.

Ducrot (1988) postula que a polifonia de locutores pode ser encontrada no discurso relatado, no estilo direto ou indireto. Nesse tipo de discurso, encontram-se pelo menos dois locutores distintos, como se vê no exemplo que segue.

Exemplo 01

Pedro me disse: Eu irei partir.

A polifonia de locutores pode ser identificada no exemplo por duas marcas: o *me* (responsável por todo enunciado) e o *eu* (responsável pelo segmento *eu irei partir*). Essas marcas correspondem a locutores distintos, eventualmente subordinados, conforme Ducrot (1988), que se apresentam responsáveis pelo enunciado. No exemplo 01, o pronome *me* refere-se ao locutor responsável por todo o enunciado, enquanto o pronome *Eu* se refere a um segundo locutor, ao primeiro subordinado, responsável apenas pelo segmento “Eu irei partir”.

Segundo Silva (2012) como exemplo de polifonia de locutores é possível citar, além do discurso relatado, as aspas e uma das formas de argumentação por autoridade, o arrazoado por autoridade.

Para Ducrot (1987), a argumentação por autoridade é frequentemente observada no discurso e apresenta-se em duas formas distintas: autoridade polifônica e arrazoado por autoridade. Enquanto o arrazoado por autoridade é um tipo de polifonia de locutores, já que nele se pode identificar dois locutores distintos, a autoridade polifônica consiste em uma polifonia de enunciadores, já que nesse tipo de estratégia se encontram pelo menos dois enunciadores (pontos de vistas) distintos.

O autor acrescenta que, para que uma proposição *P* seja considerada um argumento por autoridade, precisam ser satisfeitas duas condições, simultaneamente: a primeira deverá indicar que “*P* já foi, é atualmente, ou poderia ser objeto de uma asserção” e a segunda deverá “apresenta-se esse fato apresenta-se este fato como se valorizasse a proposição *P*, como se a reforçasse, como se lhe apresentasse um peso particular”. (DUCROT, 1987, p. 140)

³⁰“el sentido del enunciado no es más que el resultado de las diferentes voces que allí aparecen.”

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Nascimento (2009) afirma que no *arrazoado por autoridade* o locutor responsável pelo discurso (L1) traz para o discurso outro locutor (L2), com o qual se identifica. Acrescenta ainda que L2 é a autoridade que L1 traz para o discurso como prova do que está asseverando. Esse estudioso ainda diz que, para Ducrot, o discurso arrazoado por autoridade, como toda prova, pode ser refutado.

Além da polifonia de locutores, Ducrot identificou a polifonia de enunciadores, de que trataremos a seguir.

A polifonia de enunciadores ocorre quando, no mesmo enunciado, são identificados pontos de vistas diferentes. Ducrot (1988) aponta que a polifonia dos enunciadores pode ocorrer em situações como a pressuposição, o humor, a ironia, a negação e enunciados com conectores de contraposição, a exemplo do operador *mas*.

3. A MODALIZAÇÃO DISCURSIVA

Consideramos, neste trabalho, a modalização discursiva como uma estratégia argumentativa, ou seja, modalizar um discurso é uma estratégia através da qual o locutor veicula uma avaliação ou o seu ponto de vista em relação aquilo que fala.

Segundo Castilho e Castilho (2002), a gramática reconhece a modalização como a expressão de um julgamento, por parte do locutor, e distingue a modalização da modalidade:

A gramática reconhece dois grandes componentes na sentença: o componente proposicional, constituído de sujeito + predicado (= *dictum*), e o componente modal, que é uma qualificação do conteúdo da forma de P, de acordo com o julgamento do falante (= *modus*). Esse julgamento se expressa de dois modos: (1) o falante apresenta o conteúdo proposicional numa forma assertiva (afirmativa ou negativa), interrogativa (polar ou não-polar) e jussiva (imperativa ou optativa); (2) o falante expressa seu relacionamento com o conteúdo proposicional, avaliando seu teor de verdade ou expressando seu julgamento sobre a forma escolhida para a verbalização desse conteúdo. (CASTILHO; CASTILHO 2002, p. 201).

Ao primeiro julgamento costuma-se denominar de modalidade, de acordo com os autores, e ao segundo, de modalização. Castilho e Castilho (2002) preferem não separar modalidade de modalização e empregam esses termos sinonimamente:

Essa distinção é um pouco especiosa, pois de qualquer forma há sempre uma avaliação prévia do falante sobre o conteúdo da proposição que ele vai veicular, decorrendo daqui suas decisões sobre afirmar, negar, interrogar, ordenar, permitir, expressar a certeza ou a dúvida sobre esse conteúdo etc. (CASTILHO e CASTILHO, 2002).

Nascimento (2009, p. 38) também trata esses termos como sinônimos, pois “esse relacionamento consiste em julgar o teor da verdade da proposição, ou expressar um julgamento sobre a forma escolhida para verbalizar o conteúdo da proposição”.

Para Castilho e Castilho (2002) a modalização movimenta diferentes recursos linguísticos: A prosódia, os modos verbais, os verbos auxiliares, adjetivos, advérbios e sintagmas preposicionais em função adverbial.

Cervoni (1989, p. 53) estuda a modalidade considerando como um elemento semântico inerente ao conteúdo proposicional e diz que a modalidade é “um ponto de vista do sujeito falante sobre este conteúdo”. O autor (*idem*, p. 58) ainda afirma que é preciso restringir o campo das modalidades linguísticas e que para conseguir isso “o único meio é efetuar

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

exclusões, isto é, delimitar, no vasto campo da expressividade, um campo mais restrito, ao qual reservariamos a denominação ‘modalidades’”.

Para Cervoni (1989), só serão consideradas modalidades as sentenças referentes a uma proposição cujos itens lexicais pertencem ao denominado **núcleo duro** das modalidades, que é constituído pelas modalidades proposicionais (*é certo que, é possível que* etc.) e seus equivalentes e pelos auxiliares de modo (*poder, dever* etc.); e aquelas que o autor denomina de **modalidade impura**. Segundo o autor (1989, p. 68) a modalidade impura “são os casos em que modalidade é implícita ou mesclada num mesmo lexema, num mesmo morfema, numa mesma expressão, a outros elementos de significação”.

Esse autor ainda diz que a Modalidade Impura é formada por lexemas verbais e expressões unipessoais; modos e tempos verbais; modalidades e atos ilocutórios modais.

Nascimento e Silva (2012, p. 63), por sua vez, definem modalização “como um ato de fala particular que permite ao locutor, além de deixar marcas de suas intenções, agir em função do seu interlocutor”. Esses autores classificam a modalização, e conseqüentemente os modalizadores (elementos linguísticos que materializam esse fenômeno linguístico), em quatro grupos: epistêmica, deôntica, avaliativa e a delimitadora.

Abaixo, apresentamos o quadro com a classificação dos elementos modalizadores, que materializam a modalização, proposto pelos referidos autores.

Quadro 1: Tipos e subtipos de modalização.

Tipo de Modalização	Subtipos	Efeito de sentido no enunciado ou enunciação
Epistêmica – expressa avaliação sobre o caráter de verdade ou conhecimento	Asseverativa	Apresenta o conteúdo como algo certo ou verdadeiro
	Quase-asseverativa	Apresenta o conteúdo como algo quase certo ou verdadeiro
	Habilitativa	Expressa a capacidade de algo ou alguém realizar o conteúdo do enunciado
Deôntica – expressa avaliação sobre o caráter facultativo, proibitivo, volitivo ou de obrigatoriedade	De obrigatoriedade	Apresenta o conteúdo como algo obrigatório e que precisa acontecer
	De proibição	Expressa o conteúdo como algo proibido, que não pode acontecer
	De possibilidade	Expressa o conteúdo como algo facultativo ou dá a permissão para que algo aconteça
	Volitiva	Expressa um desejo ou vontade de que algo ocorra
Avaliativa – expressa avaliação ou ponto de vista	---	Expressa uma avaliação ou ponto de vista sobre o conteúdo, excetuando-se qualquer caráter deôntico ou epistêmico
Delimitadora	---	Determina os limites sobre os quais se deve considerar o conteúdo do enunciado

Por fim, Nascimento e Silva (2012) ressaltam que um mesmo item lexical pode expressar diferentes modalidades, gerando efeitos de sentido diferentes. Obviamente que, para determinar o tipo de modalidade expressa, é necessária uma análise semântico-discursiva do item em questão. Iremos adotar a classificação destes autores, no presente trabalho, para a análise dos elementos modalizadores presentes no *corpus*.

4. O GÊNERO TEXTUAL DISCURSIVO RESOLUÇÃO

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Nessa pesquisa, a resolução está sendo concebida através da noção do gênero do discurso. Os gêneros do discurso, segundo Bakhtin (2000), são tipos relativamente estáveis individuais de enunciados, presentes nas mais diferentes situações cotidianas em diferentes situações, uma vez que estão associados às esferas da sociedade, seja em linguagem cotidiana ou em linguagem formal.

Bakhtin estabelece uma tipologia na qual diferencia os gêneros do discurso primários e dos secundários:

Os gêneros primários (simples) de todas as espécies são os que se constituíram em circunstâncias de uma comunicação verbal espontânea, (...), por exemplo, inseridas no romance, a réplica do diálogo cotidiano ou a carta. Os gêneros secundários do discurso são complexos – o romance, o teatro, o discurso científico, o discurso ideológico, etc. aparecem em circunstâncias de uma comunicação cultural, mais complexa e relativamente mais evoluída, principalmente: artística, científica, sociopolítica. (BAKHTIN, 2000, p.281)

Considerando que a resolução é um gênero do discurso produzido no âmbito das instituições públicas, ou seja, em uma circunstância social culturalmente complexa, trata-se, portanto, de um gênero secundário, nos termos bakhtinianos.

O estudioso ainda diz que o estudo da natureza do enunciado e da diversidade dos gêneros de enunciados nas diferentes esferas da atividade humana tem importância capital para todas as áreas da linguística e da filologia.

Bakhtin (2000) estabelece três critérios para definir os gêneros:

- Conteúdo Temático: diz respeito ao tipo da informação, o objeto do dizer, de que geralmente são compostos os gêneros textuais.
- Estilo linguístico: diz respeito aos recursos da língua - recursos lexicais, fraseológicos e gramaticais, como aponta Bakhtin (2000, p. 179), com que se compõe cada um dos gêneros textuais.
- Estrutura composicional: afirma Bakhtin (2000, p.301) que “o intuito discursivo do locutor, sem que este renuncie à individualidade e à subjetividade, adapta-se e ajusta-se ao gênero determinado”. O autor ainda afirma que todos os nossos textos “dispõem de uma forma padrão e relativamente estável de estruturação de um todo”.

Para Pedde Júnior (2007), resolução é um ato administrativo normativo expedido pelas altas autoridades do Executivo ou pelos presidentes de tribunais, órgãos legislativos e colegiados administrativos, para administrar matéria de sua competência específica.

De acordo com o Manual de Redação dos Atos Oficiais e de Comunicação da Secretaria da Fazenda (2008), resolução é um ato normativo com a finalidade de complementar e normatizar legislação tributária, orçamentária, financeira e de recursos humanos.

Segundo Medeiros (2006, p.308) resolução significa, em Direito Público ou Administrativo, determinação ou deliberação: “É o ato pelo qual a autoridade decide, ordena ou baixa uma medida”. O autor acrescenta que as resoluções são atos de autoridades; em geral, dizem respeito a assuntos de ordem administrativas e estabelecem normas regulamentares.

Resolução é decisão, expediente, deliberação. É um ato emanado de autarquias ou de grupos representativos. Podem expedi-la os conselhos administrativos ou deliberativos, os institutos de previdência e assistência social, as assembleias legislativas. Pode a resolução ser também denominada deliberação. (MEDEIROS, 2006, p. 308)

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Deste modo, podemos observar que as resoluções são normas de organização de procedimentos administrativos de cada diretoria que a criou. Seus efeitos são internos.

No que refere à sua estrutura composicional, o Manual de redação e de atos oficiais da Agência Nacional de Águas (2005) afirma que a resolução é composta pelas seguintes partes:

TÍTULO: RESOLUÇÃO, seguido do número sequencial e da data, em maiúsculas;

EMENTA: O objetivo da decisão;

PREÂMBULO: Citação das considerações legais ou administrativas que orientaram ou fundamentaram a tomada de decisão, seguida da palavra “resolve”;

TEXTO: Poderá conter tantos parágrafos quantos forem necessários. A matéria poderá ser disposta em artigos numerados a partir do primeiro, podendo, ainda, ser subdividida em itens e subitens;

CLÁUSULA DE VIGÊNCIA: Dispõe sobre a entrada em vigência da Resolução;

CLÁUSULA DE REVOGAÇÃO: Somente se admite a cláusula de revogação específica. Assim, é incorreto o uso de cláusula revogatória do tipo “Revogam-se as disposições em contrário”;

ASSINATURA: Diretor-Presidente ou unidade organizacional delegada.

Os manuais de redação oficial consultados, bem como os autores que tratam dos documentos empresariais e oficiais, entre os quais Medeiros, pouco ou nada afirmam a respeito do conteúdo e do estilo linguístico do gênero.

No entanto, observando os documentos que compõem o nosso corpus de análise, observamos que, no que se refere ao conteúdo, a resolução trata de diferentes atos da rotina das instituições públicas. Ao tratar desses atos, normatiza-os, apresenta instruções de como agir e proceder, no âmbito interno das instituições. Por essa razão, o conteúdo é tratado de maneira exaustiva, no sentido em que apresenta Bakhtin (2000), em outras palavras, o gênero apresenta alta informatividade, apresentando, em alguns casos, diferentes aspectos do conteúdo tratado e normas de como agir em cada circunstância ou aspecto.

No que se refere ao estilo linguístico, a linguagem adotada é de caráter regulatório e instrucional. De certa maneira, é isso que nossa investigação se propõe a demonstrar, quando descreve o uso dos modalizadores discursivos e do arrazoado por autoridade no gênero.

4. A ARGUMENTATIVIDADE NO GÊNERO RESOLUÇÃO

5.1 Procedimentos metodológicos

A referida investigação é ligada ao projeto ESAGD, conforme assinalamos anteriormente, e adota os procedimentos teórico-metodológicos do referido projeto, que descreve o funcionamento semântico-argumentativo de diferentes estratégias linguísticas presente em diversos gêneros do discurso.

Na investigação realizada, de natureza descritiva, os procedimentos adotados foram os seguintes:

- a) leitura e discussão a respeito da Teoria da Argumentação na Língua, dos Estudos sobre a Modalização e sobre o gênero resolução;
- b) coleta, armazenamento e seleção dos textos a serem investigados;
- c) levantamento das estruturas semântico-argumentativas presentes nos textos;

d) descrição e análise das estruturas semântico-argumentativas presentes nos textos, com base nos princípios da Teoria da Argumentação na Língua e nos estudos sobre a Modalização Discursiva;

e) reflexão teórica a partir da descrição e da análise dos dados obtidos e sistematização dos resultados.

Embora a análise realizada foi de caráter qualitativo, no entanto, quantificamos a ocorrência das estratégias investigadas, a fim de verificar não só quais delas se sobressaíam no gênero resolução, mas também com o objetivo de verificar quais se constituem em característica do próprio gênero.

O *corpus* investigado foi coletado na internet em sites de duas Universidades Federais. Foram coletadas 10 (dez) resoluções para compor o *corpus* desta pesquisa; a seleção dos textos se deu de maneira aleatória.

A seguir, apresentamos a análise dos modalizadores discursivos e do argumento por autoridade do tipo arrazoado por autoridade presentes no *corpus*.

4.2 – Os modalizadores e o argumento por autoridade no gênero resolução

Abaixo apresentamos as análises de alguns trechos das resoluções que foram enumerados de acordo com a catalogação realizada quando da identificação dos trechos com estratégias argumentativas, no *corpus*. Por razão de espaço, apresentamos apenas um ou dois trechos de cada tipo de estratégia descrita para cada tipo de estratégia semântico-argumentativa que descrevemos, analisando sempre o funcionamento dos elementos linguístico-discursivos descritos e seu efeito de sentido no enunciado.

Analisaremos os trechos catalogados das resoluções, observando a seguinte legenda:

	MODALIZADORES
	ARGUMENTAÇÃO POR AUTORIDADE

4.2.1 Modalização Epistêmica Asseverativa

<p>Trecho 01 Res02-UFPB “(…) que decidirá, em caráter definitivo, sobre o recurso interposto.”</p>
<p>Trecho 02 Res03-UFPB “Cabe aos órgãos afins da UFPB o devido assessoramento para implantação e implementação das unidades setoriais do <i>Campus</i> ora criado.”</p>

No trecho 01, percebe-se um modalizador epistêmico asseverativo. O locutor ao usar essa expressão apresenta o conteúdo como algo certo, verdadeiro, ou seja, expressa que a decisão sobre o recurso interposto será definitiva, certa, logo verdadeira.

No trecho 02, percebemos que também há um modalizador epistêmico asseverativo, pois a palavra “**devido**”, nesse contexto e nesse gênero, adquire o sentido de verdadeiro ou certo. Isso não implica dizer que se perdeu o caráter deontico do adjetivo (derivado do verbo dever), mas que houve uma assimilação do caráter asseverativo, por parte do modalizador, o que se sobressai no enunciado.

4.2.2 Modalização Epistêmica Quase-Asseverativa

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Trecho 07

Res04-UFRJ

“Para a fixação dos valores das bolsas, deverão ser levados em consideração critérios de proporcionalidade com relação à remuneração regular de seu beneficiário e, **sempre que possível**, os valores das bolsas correspondentes concedidas por agências oficiais de fomento.”

No trecho 07 há uma modalização epistêmica quase-asseverativa, através da expressão **sempre que possível**. Através dessa expressão o locutor apresenta como possível o conteúdo do segmento em que aparece, ou seja, é possível a existência de critérios de proporcionalidade com relação aos valores das bolsas concedidas por agências oficiais de fomento.

Isso ocorre porque o locutor não pode assumir a responsabilidade pela existência de bolsas com critérios proporcionais, já que isso cabe às agências de fomento. No entanto, em existindo tal possibilidade, o locutor dá uma instrução para seu interlocutor. Daí a presença do termo **sempre**, no próprio modalizador, e do modalizador deontico de obrigatoriedade no primeiro parágrafo (**deverão**). Assim, embora a expressão **sempre que possível** mantenha um caráter deontico, em essência, sobressai o caráter de possibilidade, por essa razão trata-se de um modalizador epistêmico quase-asseverativo.

4.2.3 Modalização Deontica de Obrigatoriedade

Trecho 20

Res01-UFRJ

“A UFRJ **deverá** promover ações junto aos cessionários de restaurantes e lanchonetes da UFRJ, com o intuito de garantir as melhores condições de preço e qualidade do serviço prestado (...).”

Trecho 44

RES 03-UFPA

“Considerando, também, ser **imprescindível** fortalecer a ação da universidade pública federal como fator de desenvolvimento socioeconômico, cultural e educacional para as áreas menos desenvolvidas, social e economicamente.”

No trecho 20, o locutor usa a expressão **deverá** para expressar uma obrigação. Dessa forma, ele traz no enunciado que o fato da UFRJ promover ações junto aos cessionários de restaurantes e lanchonetes da UFRJ será lido como algo que terá que acontecer.

Já no trecho 44, por sua vez, o locutor usa o adjetivo **imprescindível** para expressar também uma obrigatoriedade. O referido termo apresenta o conteúdo do enunciado (fortalecer a ação da universidade pública federal como fator de desenvolvimento socioeconômico, cultural e educacional para as áreas menos desenvolvidas, social e economicamente) como algo necessário e, por essa razão, é um modalizador deontico de obrigatoriedade.

4.2.4 Modalização Deontica de Proibição

Trecho 98

Res04-UFRJ

“**É vedada** a concessão de mais de uma bolsa simultânea para o mesmo beneficiário em outro Programa ou Projeto.”

A expressão **é vedada**, no trecho 98, foi utilizada pelo locutor para expressar também algo proibido. Ao fazer o uso desse delimitador, ele expressou que a concessão de mais de uma bolsa simultânea para o mesmo beneficiário em outro Programa ou Projeto é proibida. Por isso,

a expressão *É vedada* é um modalizador deôntico de proibição, uma vez que apresenta o conteúdo do enunciado como algo proibitivo, ao mesmo tempo em que instrui aos prováveis interlocutores da resolução a como agir.

4.2.5 Modalização Deôntica de Possibilidade

<p>Trecho 100 Res02-UFPB “O candidato poderá ter acesso a seus resultados individuais (...).”</p>
<p>Trecho 103 Res04-UFPB “O mandato do Ouvidor Geral será de dois anos, permitida uma única recondução para o mandato consecutivo.”</p>

No trecho 100 foi observado que o locutor, ao modalizar o discurso com a expressão “**poderá**”, deu a permissão para os candidatos terem acesso a seus resultados individuais. Isso leva a ocorrência de uma modalização deôntica de possibilidade. Observa-se ainda que, no trecho 103, há uma modalização deôntica de possibilidade, pois o locutor ao usar a expressão **permitida** dá a permissão para que haja uma recondução para o mandato do Ouvidor Geral. Por essa razão, a referida palavra é um modalizador deôntico de possibilidade.

4.2.6 Modalização Deôntica Volitiva

<p>Trecho 116 Res05-UFRJ “Solicitar ao Conselho de Ensino de Graduação (CEG) que elabore proposta detalhada para implementação dos pontos indicados no item anterior.”</p>

No trecho 116, o locutor do enunciado, que neste caso é o Conselho Universitário, faz um pedido no sentido de “solicitar ao Conselho de Ensino de Graduação que elabore a proposta detalhada para implementação dos pontos indicados no item anterior”. Sendo assim, o locutor usa o verbo **solicitar** para modalizar o seu discurso, apresentando-o como uma solicitação, ao mesmo tempo em que requer algo. Trata-se, portanto, de uma modalização deôntica volitiva.

4.2.7 Modalização Avaliativa

<p>Trecho 118 Res01-UFPB “Considerando a razoabilidade de que esse preenchimento seja feito por candidatos que perderam o cadastramento, por razões de força maior”.</p>
<p>Trecho 120 Res03-UFPB “Considerando, também, ser de fundamental importância para a UFPB integrar, de forma sistemática, as atividades de ensino, pesquisa e extensão da instituição à vida socioeconômica local (...).”</p>

No trecho 118, o locutor modaliza o discurso através da expressão **razoabilidade**, através da qual ele expressou seu ponto de vista a respeito do conteúdo do enunciado, ou seja, o locutor enuncia que é razoável que o preenchimento seja feito por candidatos que perderam o cadastramento, por razões de força maior.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Também no trecho 120 observa-se mais um modalizador avaliativo, pois ao dizer que as atividades de ensino, pesquisa e extensão da instituição à vida socioeconômica local são de **fundamental importância**, o locutor avalia o conteúdo do enunciado, expressando um ponto de vista e indicando um modo como esse enunciado deve ser lido, por seus interlocutores.

4.2.8 Modalização Delimitadora

Trecho 133
Res01-UFRJ
“A UFRJ deverá, **na medida de suas possibilidades**, ampliar a capacidade de serviço dos RU’s, para oferecimento de jantar aos estudantes e aos técnicos-administrativos e docentes que trabalham em horário noturno.”

No trecho 133 o locutor, ao usar a expressão “**na medida de suas possibilidades**”, estabelece um limite no enunciado: o locutor diz que a UFPB deverá ampliar a capacidade de serviços dos RU’s, mas isso deve ocorrer na medida das possibilidades da instituição. Assim, a expressão em destaque estabelece limites para o sentido do enunciado e, por essa razão, é um modalizador delimitador.

4.2.9 Argumentação por Autoridade: arrazoado por autoridade

Trecho176
Res01-UFRJ
“O Conselho Universitário da UFRJ, **após ampla discussão em sessões de 22 de setembro e 13 de outubro de 2011**, resolve: (...)”.

Percebemos no trecho acima uma argumentação por autoridade, do tipo *arrazoado por autoridade*, ou seja, podemos ver no exemplo que o locutor L1(Conselho Universitário da UFRJ) trouxe ao seu discurso outro locutor L2(discussão nas sessões de 22 de setembro e 13 de outubro de 2011), uma autoridade para fundamentar o dito. O uso de um locutor como autoridade no discurso é bastante comum no início da resolução: trata-se de uma estratégia utilizada pelo locutor para fundamentar suas decisões e, ao mesmo tempo, dar credibilidade ao conteúdo do dito.

5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

O locutor ao fazer uso de diferentes estratégias de argumentação, em seu discurso, dá direcionamentos, aponta conclusões possíveis. Sendo assim, a Teoria da Argumentação e os estudos da Modalização provam que o locutor usa essas estratégias para introduzir em seu discurso uma avaliação ou o seu ponto de vista em relação aquilo que fala.

Através das análises das resoluções coletadas, foi possível observar que a modalização é uma estratégia argumentativa nesse gênero do discurso, provocando diversos efeitos de sentido, dentro do texto. Foram encontrados todos os tipos de modalização (epistêmica, deôntica, avaliativa e delimitadora) e alguns casos de argumentação por autoridade, sintetizados no quadro 02.

Quadro 02 – Ocorrência de modalizadores no corpus

Tipos de Modalização	Subtipos	Quantidade de Trechos
Modalização Epistêmica	Asseverativa	06

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

	Quase-Asseverativa	01
Modalização Deôntica	De obrigatoriedade	86
	De proibição	08
	De possibilidade	18
	Volitiva	02
Modalização Avaliativa	-	10
Modalização Delimitadora	-	47

A modalização deôntica de obrigatoriedade, no *corpus* investigado, foi a estratégia semântico-argumentativa que apresentou maior ocorrência. Encontramos, entre outros, os seguintes modalizadores deônticos de obrigatoriedade: *deverá, devem, deverão, obrigatório, revoga, estabelece, exigem, imprescindível, necessidade, necessário, delegar, regulamenta, cumprimento, determinar*. Percebemos que o verbo *dever* foi usado com muita frequência, em quase todas as resoluções; ele apareceu 38 vezes. Tal modalizador foi usado com a finalidade de indicar uma obrigatoriedade para o interlocutor, com relação ao conteúdo do enunciado. Já com relação aos modalizadores deônticos de proibição, foram encontradas as seguintes expressões: *É vedado, não será permitida, exclui-se, estará impedido, não terá direito, não poderão, excluem-se, é vedada*.

No que se refere aos modalizadores deônticos de possibilidade, foram catalogadas as seguintes expressões: *será admitido, poderá, poderão, permitida, facultado, possibilidade, podendo*. Já no que se refere aos modalizadores deônticos volitivos foram encontrados apenas duas formas do verbo *solicitar*: *solicitar e solicite*.

Quanto aos epistêmicos, a ocorrência foi baixa: 07 no total: 06 asseverativos e apenas 01 quase-asseverativo. Detectamos os seguintes asseverativos: *em caráter definitivo, devidamente e devido*. E o único quase-asseverativo utilizado foi a expressão *sempre que possível*.

No que se refere aos modalizadores avaliativos foram encontrados os seguintes termos: *razoabilidade, suspensivo, pertinente, fundamental importância, é de competência, urgência, importância, competente e ofensiva*.

Ainda nos chamou bastante atenção o alto índice de modalizadores delimitadores, que estabelece limites no conteúdo do enunciado. Foram encontrados 47 trechos com esse tipo de modalização. Catalogamos, entre outros, os seguintes delimitadores: *seguintes exigências, seguintes definições, até, na medida de suas possibilidades, conforme estabelecido, as seguintes unidades, por igual período, preferencialmente, desde que, se docente, excepcionalmente, forma exclusiva, exclusivamente, apenas, somente, considerando, sob a forma de, conforme condição*.

No que se refere ao arrazoado por autoridade, embora sua frequência tenha sido muito pequena, sua presença é bastante significativa no gênero em questão. Essa estratégia costuma aparecer sempre no início do texto, quando da abertura do documento, como fundamento legal para todo o conteúdo que vai ser apresentado em seguida. Através dessa estratégia, o locutor responsável pelo texto fundamenta suas decisões e, a partir dela, determina, proíbe, estabelece procedimentos e regulamenta ações. Daí o arrazoado por autoridade se constituir em uma estratégia de fundamental importância no gênero.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na análise realizada a partir da ocorrência de modalizadores e do argumento por autoridade nas resoluções que compõem o nosso *corpus*, observamos que o locutor fez uso de

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

várias estratégias argumentativas, imprimindo um posicionamento ou direcionando o interlocutor à forma com que o seu discurso seja lido.

Pela recorrência dos modalizadores presentes no *corpus*, pode-se afirmar que é característica desse gênero a modalização discursiva, em especial as modalizações deontica e delimitadora. Convém assinalar que, dentre a modalização deontica, a recorrência maior é a dos modalizadores que expressam obrigatoriedade, decorrente do próprio caráter regulador e orientador do gênero resolução. Os modalizadores deonticos de obrigatoriedade, em sua maioria, indicaram uma obrigação, sobretudo com o uso do verbo *dever*, através do qual o locutor assinala para seu interlocutor, no texto, que o conteúdo do dito deve ser lido como algo obrigatório e que deve ser cumprido.

Além do uso dos modalizadores deonticos, verificou-se a utilização dos delimitadores, com função bastante específica no gênero. Esses aparecem para delimitar o dito: em grande parte das ocorrências estabelecem limites dentro dos quais as determinações e orientações devem ser seguidas.

É importante também destacar o uso da argumentação por autoridade nesse gênero. Foram catalogados apenas 5 (cinco) trechos com esses tipo de estratégia argumentativa, no entanto, seu funcionamento argumentativo é bastante peculiar, no gênero. Ao regulamentar ações, estabelecer normas e procedimentos, o locutor se vale, em algumas situações, de decisões anteriores tomadas por autoridades constituídas, quer sejam conselhos, reuniões ou órgãos superiores. Daí à referência ao discurso de uma autoridade constituída, no gênero resolução, como fundamento do que está sendo regulamentado. Convém ressaltar que o gênero resolução é sempre expedido por autoridades com a finalidade de decidir ou ordenar algo.

Assim, a partir da análise das estratégias presentes no *corpus*, podemos afirmar que os modalizadores deonticos de obrigatoriedade, os modalizadores delimitadores e o arazoado por autoridade constituem-se em características semântico-argumentativas do gênero resolução.

Por fim, assinalamos que foram muito importantes, para chegar às conclusões desta pesquisa, as leituras feitas sobre a Teoria da Argumentação na Língua, proposta por Ducrot e colaboradores, e também sobre os estudos da Modalização, tratados por Castilho e Castilho, Koch, Cervoni, Nascimento e Silva, entre outros.

REFERÊNCIAS

- ANSCOMBRE, J. C. & DUCROT, O. (1988). **L'Argumentation dans la langue**. 2. ed. Bruxelles: Mardaga.
- BAKHTIN, Mikhail. **Estética da criação verbal**. 5ªed. São Paulo: Martins Fontes, 2000.
- BRASIL, Agência Nacional de Águas. **Manual de Redação e de atos Oficiais**. Brasília: ANA, 2005.
- CASTILHO, A. T.; CASTILHO, C. M. M. de. Advérbios Modalizadores. IN: ILARI, Rodolfo (org.) **Gramática do Português Falado**. Vol. II: Níveis de Análise Linguística. 2ª Edição. Campinas: Editora da UNICAMP, 1993.
- CERVONI, Jean. **A enunciação**. São Paulo: Ática, 1989.
- DUCROT, Oswald. **Polifonia y argumentación**: Conferencias del Seminario Teoría de la Argumentación y Análisis del Discurso. Cali, Universidad del Valle, 1988.
- _____. **O dizer e o dito**. Revisão técnica da tradução Eduardo Guimarães. Campinas SP: Pontes, 1987.
- MOURA, Heronides Maurílio de Melo. **Significação e contexto**: uma introdução a questões de semântica e pragmática. Florianópolis: Insular, 2000.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

MEDEIROS, João Bosco. **Correspondência:** técnicas de comunicação criativa. São Paulo: Atlas, 2006.

NASCIMENTO, Erivaldo P. **Jogando com as vozes do outro:** argumentação na notícia jornalística. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2009.

_____. **Gêneros do Universo Oficial/Empresarial:** Para Além dos Manuais de Redação. Revista de Gestão e secretariado, SP, v.1, n.2, p. 122-141, jul./dez. 2010.

NASCIMENTO, Erivaldo Pereira do; SILVA, Joseli Maria da. O Fenômeno da Modalização: estratégia semântico-argumentativa e pragmática. IN: NASCIMENTO, Erivaldo P. do (org.).

A argumentação na redação comercial e oficial: estratégias semântico-discursivas em gêneros formulaicos. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2012.

PEDDE JUNIOR, Rodolpho Priebe. **Direito Administrativo.** In: MEIRELLES, Hely. Direito Administrativo Brasileiro. 33ª edição. São Paulo: Malheiros, 2007.

SILVA, Marcos Antônio da. Argumentação e Polifonia. In: NASCIMENTO, E. P. do (org.). **A argumentação na redação comercial e oficial:** estratégias semântico-discursivas em gêneros formulaicos. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2012, p.29-62.

SÃO PAULO, **Manual de Redação dos Atos Oficiais e de Comunicação da Secretaria da Fazenda.** São Paulo: Fazesp, 2008.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

O PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM DE PRODUÇÃO ESCRITA DO GÊNERO MEMORANDO, A PARTIR DE SEQUÊNCIAS DIDÁTICAS

Kátia Regina Gonçalves de Deus (UFPB)

katia.regina83@hotmail.com

Erivaldo Pereira do Nascimento (UFPB/CNPq)

erivaldo@ccae.ufpb.br

Resumo: Um dos documentos com o qual o secretário lida diariamente é o memorando, gênero textual/discursivo utilizado para estabelecer a comunicação interna entre os mais diferentes níveis hierárquicos nas empresas, instituições e órgãos públicos. Diante disso, esse trabalho teve por finalidade investigar a aplicação de uma proposta de ensino-aprendizagem da produção escrita do gênero memorando, a partir de sequências didáticas, com foco nas características semântico-discursivas do referido gênero. Objetivou, ainda, levantar recursos para instrumentalizar educadores e alunos para trabalhar com o gênero memorando, com base em uma proposta de ensino que considere as condições de produção e as características semântico-discursivas desse gênero. Para realização dessa intervenção, tomamos por base a proposta de “Sequências didáticas para o oral e a escrita: apresentação de um procedimento”, apresentada por Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004), que foi publicada no livro *Gêneros Orais e Escritos na Escola*, e ainda o conceito de gênero do discurso proposto por Bakhtin (2000). A presente pesquisa foi de natureza quantitativa e qualitativa, de caráter descritivo, dados os objetivos propostos. O *corpus* foi constituído por 14 (quatorze) produções de memorandos de alunos da graduação do 4º período do curso de Secretariado Executivo Bilingue da Universidade Federal da Paraíba – *Campus IV*, mais especificamente da disciplina de Redação Comercial I, no período letivo 2011.2. Os resultados obtidos mostraram a importância de se trabalhar as questões relacionadas à escrita do gênero memorando, com foco nos aspectos linguístico-discursivos do referido gênero, com os alunos, futuros profissionais de secretariado. Isso nos levou a concluir que a proposta de ensino-aprendizagem do gênero memorando, a partir de sequências didáticas, é um eficiente método para se trabalhar a competência linguística dos alunos, especificamente no que se refere à produção do referido gênero de texto.

Palavras-chave: Ensino-Aprendizagem. Sequência Didática. Gênero Discursivo Memorando.

Abstract: One of the documents with which the secretary read daily is the Memorandum, a textual/discursive genre used to establish internal communication amongst the most diversified hierarchal levels in firms, institutions, and public organizations. Thus, this research has the aim to investigate the application of a teaching/learning proposal of written production in the Memorandum genre, starting from didactic sequences, and focusing on the semantic/discursive features of the referred genre. It has also the aim find resources to instruct educators and students, so that they can work with the genre studied, based on a teaching proposal that considers the production conditions, as well as the semantic/discursive characteristics of the genre. In order to accomplish such a task, we have relied on a didactic sequences proposal, both for the oral and the written form: the presentation of a procedure by Dolz, Noverraz and

Schneuwly(2004), published in the book Oral and Written Genres in School, as well as the concept of Discourse Genres, as proposed by Bakhtin (2000). This research is of a descriptive, quantitative/qualitative nature, according to the proposed objectives. The Corpus is made up of 14 (fourteen) memorandum productions by graduating students in the 4th term of the Bilingual Executive Secretary course at the Federal University of Paraíba – campus IV, more specifically of the Commercial Writing course I, term 2011.2. Results showed how important it is to work the questions related to the writing of the memorandum genre, with a focus on its linguistic-discursive aspects, with students -- further secretariat professionals. This has led us to conclude that the teaching/learning proposal of the memorandum genre, from the point of didactic sequences, is an effective method to work the students' linguistic competence, especially as related to the production of the textual genre studied.

Keywords: Teaching/Learning. Didactic Sequence. Discursive Genre Memorandum.

1. Introdução

O secretário executivo tem assumido um papel significativo no ambiente organizacional pelo fato de possuir habilidades relevantes para o processo administrativo. Uma das habilidades fundamentais esperada desse profissional é a capacidade de redigir documentos que transmitam, de forma eficaz, as necessidades das organizações a clientes internos e externos. Por esse motivo, o secretário executivo tem o ofício de produzir diversos tipos de documentos que compõem a redação empresarial e oficial, facilitando o processo comunicativo tanto entre instituições, como dessas a seus clientes.

Um desses documentos com o qual o secretário lida diariamente é o memorando, um gênero textual/discursivo utilizado para estabelecer a comunicação interna entre os mais diferentes níveis hierárquicos nas empresas, instituições e órgãos públicos.

Pensando nessa questão, é de suma importância que esse profissional seja devidamente preparado para dominar e redigir com eficiência o gênero memorando e todos os demais gêneros, necessários ao desenvolvimento de suas atribuições.

Embora isso seja o que se espera, muitas vezes a realidade tem sido outra. Vários estudantes do curso de secretariado entram para o ensino superior apresentando deficiências no processo de produção textual e acabam levando essas dificuldades para o universo profissional. Isso acontece também com a produção do gênero memorando, pelo fato das ferramentas necessárias para se produzir esse gênero não serem suficientemente trabalhadas nem na escola, nem na universidade. Por essa razão, muitos profissionais de secretariado chegam ao mercado de trabalho sem o domínio dessa habilidade tão essencial.

Diante disso, nossa investigação tem por finalidade realizar a testagem de uma proposta de ensino e produção do gênero memorando, com base em sequências didáticas, considerando o referido gênero a partir de sua função social e de suas peculiaridades semântico-discursivas, com o intuito de verificar se ocorrem evoluções no processo de aprendizagem de produção de textos, a partir de um ensino contextualizado dos gêneros.

A fundamentação teórica utilizada na presente pesquisa será baseada no conceito de gênero do discurso trazido por Bakhtin (2000 [1979]) e na proposta de sequência didática apresentada por Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004).

2. Referencial Teórico

2.1 A teoria dos gêneros do discurso

A noção de gêneros do discurso³¹ neste trabalho está sendo concebida a partir da ideia de língua em uso tratada por Bakhtin (2000 [1979]). A teoria dos gêneros do discurso deixa de ver a língua apenas como uma estrutura e passa a considerar o caráter social e intersubjetivo da linguagem. Por essa razão, Bakhtin (2000 [1979]) define os gêneros do discurso como sendo os mais diversos tipos de enunciados, relativamente estáveis, que são produzidos por cada esfera de utilização da língua.

A nomenclatura gêneros do discurso, adotada por Bakhtin, segundo Nascimento (2010), é utilizada para se referir aos textos, orais ou escritos, que utilizamos diariamente para interagir nos mais diversos meios sociais, como por exemplo: conversa, telefonema, carta, ofício, memorando, notícia, uma aula expositiva, entre outros.

Bakhtin (2000 [1979]) além de considerar em que circunstâncias e com que intenções os gêneros são produzidos, ainda estabelece três critérios que precisam ser observados para que se possa identificar um gênero: o conteúdo temático, o estilo e a construção composicional.

O conteúdo temático está relacionado ao tipo de assunto que é veiculado nos gêneros, ou seja, refere-se às informações tratadas.

De acordo com Nascimento (2010, p. 136), dependendo do assunto que o locutor deseja tratar, com quem vai tratar e das suas intenções ao tratá-lo, será determinado o gênero que o mesmo irá utilizar. Isso ocorre porque cada gênero é utilizado para veicular determinados conteúdos e à medida que o locutor define que tipo de assunto deseja tratar, ele poderá escolher um ou outro gênero.

O estilo, segundo Bakhtin (2000 [1979]), está relacionado aos recursos da língua, tais como os recursos lexicais, fraseológicos e gramaticais com que cada gênero é composto.

Bakhtin (2000 [1979]) afirma que o estilo de um gênero pode ser reconhecido pela sua forma linguística ou funcional, que se refere à peculiaridade que um gênero assume em cada uma das esferas da comunicação humana, nas quais se tornam relativamente estáveis do ponto de vista temático, composicional e estilístico. Assim, cada gênero em particular possui um estilo próprio, uma linguagem que lhe é peculiar e que reflete, de certa forma, as características da esfera social em que é veiculado.

Quanto à construção composicional, essa está relacionada com a forma ou estrutura de um determinado gênero textual. Como aponta Bakhtin (2000, pág. 301): “todos os nossos enunciados dispõem de uma *forma padrão* e relativamente estáveis de *estruturação* de um todo”.

Para Nascimento (2010, p. 137) é através dessa forma padrão que os textos possuem que somos capazes de identificar a qual gênero ele pertence e, ainda, prever as intenções de quem o produziu. Isso se explica pelo fato de que, por exemplo, se pensarmos em um texto do universo empresarial, pela sua própria estrutura já percebemos que ele se trata de um ofício ou de uma ata. E, a partir daí, podemos prever quais assuntos serão tratados naquele documento.

2.2 O gênero textual/discursivo memorando

O memorando é um tipo de documento usual nas relações internas das empresas, instituições ou órgãos públicos. De acordo com os manuais de redação, esse gênero do discurso tem por finalidade facilitar a comunicação entre funcionários, que podem estar hierarquicamente em mesmo nível ou em nível diferente, de diversas unidades administrativas, setores ou departamentos de mesma organização.

³¹ Neste trabalho utilizaremos os termos gênero do discurso, gênero textual e gênero discursivo, indistintamente.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Ao analisarmos o gênero textual/discursivo memorando, a partir dos três critérios estabelecidos por Bakhtin (2000 [1979]) para identificar um determinado gênero - o conteúdo temático, o estilo e a construção composicional -, podemos definir melhor esse gênero e compreender quais as suas peculiaridades discursivas.

Com relação ao conteúdo temático, em investigações anteriores constatamos que o gênero memorando é um documento utilizado para tratar de assuntos de caráter rotineiro ao âmbito interno das instituições com a finalidade de: fazer solicitações, noticiar eventos, informar, divulgar, transformar ordens, instruções e decisões administrativas, marcar datas, entre outros (NASCIMENTO, GONÇALVES, 2010).

No que se refere ao estilo, Nascimento (2010, p. 142) observa que o gênero memorando não requer muita formalidade:

Por ter circulação limitada ao âmbito interno das organizações, dispensa formalidades excessivas, diferentemente dos documentos que veiculam informações externas, como o ofício e a carta comercial. Por essa razão, uma das características desse documento, e isso se aplica tanto no serviço público como no privado, é ter como objetivo a rapidez e a simplicidade na comunicação de suas mensagens, que devem ser escritas de forma clara, breve e direta. Talvez em função dessa clareza, o vocabulário seja mais simples e a terceira pessoa do singular predomine.

Com relação à estrutura composicional, que se refere à forma de um determinado gênero textual, no caso do memorando, segundo Nascimento (2010), os próprios manuais de redação fornecem dados relevantes para realizarmos a descrição do gênero. O autor ainda afirma que:

Por ter circulação limitada ao âmbito interno das organizações, dispensa formalidades excessivas na sua estrutura, diferentemente dos documentos que veiculam informações externas, como o ofício e a carta comercial. Geralmente as empresas privadas optam pela padronização, com a criação de formulários que servem de amostra para digitação do documento, visando à praticidade e à rapidez. (NASCIMENTO, 2010, p. 144).

No caso das empresas públicas, estas seguem o formato estabelecido pela Instrução Normativa, nº 4, de 6-3-1992. “São partes constitutivas do memorando: timbre, endereço (quando se trata de empresa privada), código (iniciais do departamento), número do memorando, localidade, ementa (referência) ou assunto, receptor, texto, assinatura, anexos”. (MEDEIROS, 2006, p.231).

2.3 Sequência didática para o oral e a escrita: apresentação de um procedimento

O procedimento sequência didática, apresentado por Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004), é uma proposta de ensino válida tanto para a produção oral como escrita de diferentes gêneros, que é realizada a partir de uma estratégia sistematizada e leva em consideração o caráter sócio discursivo apresentado por Bakhtin para os gêneros do discurso.

De acordo com Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004), o procedimento sequência didática é definido como uma série de atividades escolares organizadas, de forma ordenada, que são realizadas em torno de um determinado gênero textual, seja ele oral ou escrito.

Esse procedimento propõe uma maneira precisa de se trabalhar em sala de aula com o ensino da produção textual e da expressão oral, aplicadas tanto em situações escolares como extraescolares. Isso é possível através da criação de contextos de produção bem definidos e da aplicação de exercícios múltiplos e variados que possibilitarão aos alunos apropriarem-se das

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

noções, técnicas e instrumentos necessários ao progresso de suas capacidades de expressão oral e escrita, em diversas situações de comunicação.

Segundo os referidos autores (2004), uma sequência didática tem como objetivo levar o aluno a dominar melhor um gênero textual e, com isso, permitir que tal aluno possa expressar-se através da fala ou escrita em certas situações de comunicação em que se faça necessária a utilização desse gênero, como também levar ao conhecimento do aluno um tipo de gênero que o mesmo não domina ou o faz de maneira insuficiente. Para Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004), as sequências didáticas dão aos alunos acesso a práticas de linguagens novas ou dificilmente domináveis.

Os referidos autores destacam que a estrutura de base de uma sequência didática pode ser dividida em quatro etapas: apresentação da situação, produção inicial, os módulos e a produção final. Na sequência explanaremos cada uma dessas etapas.

A primeira etapa refere-se à *apresentação da situação*. É nesse momento que, de acordo com os referidos autores (2004), será apresentada para os alunos, de forma detalhada, a atividade de comunicação (oral ou escrita) correspondente à produção do gênero textual escolhido para ser trabalhado. É nessa fase que os alunos serão preparados para realizar a produção inicial, em que é feita uma primeira tentativa de produzir um texto, que só será totalmente concretizado na produção final.

A segunda etapa é denominada pelos autores de *primeira produção*. Nessa fase como afirmam Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004), ocorrerá uma primeira tentativa de realização do gênero oral ou escrito, que logo em seguida será trabalhado nos módulos. Com isso, os alunos poderão revelar para si mesmos e para o professor as representações que têm dessa tarefa. Será diante das dificuldades apresentadas pelos alunos na realização da atividade que o professor poderá intervir, no intuito de orientá-los no caminho que os mesmos ainda têm a percorrer.

Os módulos constituem a terceira fase da sequência: segundo Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004), é nesta fase que serão tratados os problemas detectados na primeira produção, através da realização de atividades e exercícios elaborados de forma sistemática, fornecendo aos alunos os instrumentos necessários para superá-los.

A última etapa da sequência, chamada por Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004) de *produção final*, refere-se ao momento em que os alunos realizarão uma última produção, colocando em prática todos os conhecimentos adquiridos nos módulos. É também nessa fase que os mesmos, em conjunto com o professor, medirão os progressos alcançados ao longo da sequência.

Acreditamos, portanto, que é extremamente importante à utilização desse procedimento no processo de ensino de escrita do gênero memorando e dos mais diversos gêneros do discurso, que fazem parte do universo dos documentos que compõem a redação comercial/oficial, presentes na rotina do secretário executivo.

Geralmente, o que se tem observado é que o ensino de escrita desses gêneros nas universidades tem sido guiado apenas por manuais que apresentam modelos prontos, os quais expõem apenas uma estrutura padrão a ser seguida. Com isso, os alunos não são levados a vivenciarem situações que representem o cotidiano, em que sejam trabalhadas as particularidades dos gêneros e sua função social. Diante disso, quando esses estudantes chegam ao mercado de trabalho passam a enfrentar sérias dificuldades, por não estarem bem preparados para tais situações, pois como afirma Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004), a língua não funciona como um objeto único, que é sempre apresentada da mesma maneira, ela se adapta às situações de comunicação e funciona de maneira diversificada. Por essa razão, essa proposta de ensino visa trabalhar de uma forma sequenciada, levando o aluno a aprender a utilizar-se da língua em várias situações distintas.

3. Procedimentos Metodológicos

A presente pesquisa é de natureza quantitativa e qualitativa, de caráter descritivo. Trata-se de uma investigação intervencionista, uma vez que os pesquisadores atuaram no processo de produção textual do gênero memorando direcionando, a partir de sequências didáticas, o processo de escrita dos alunos investigados. De maneira geral, esta investigação teve como objetivo investigar a aplicação da proposta de ensino de produção do gênero memorando, a partir de sequências didáticas, com foco nas características semântico-discursivas do referido gênero e, conseqüentemente, levantar recursos para instrumentalizar educadores e alunos para trabalhar com o gênero memorando, com base em uma proposta de ensino que considere as condições de produção e as características semântico-discursivas desse gênero.

Para realização dessa intervenção, tomamos por base a proposta de sequências didáticas para o oral e a escrita: apresentação de um procedimento, tratada por Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004), que foi publicada no livro *Gêneros Oraís e Escritos na Escola*, e ainda o conceito de gênero do discurso proposto por Bakhtin (2000 [1979]).

O *corpus* utilizado nesse trabalho é constituído por 14 (quatorze) produções de memorandos de alunos da graduação do 4º período do curso de Secretariado Executivo Bilingue da Universidade Federal da Paraíba – *Campus IV*, mais especificamente da disciplina de Redação Comercial I, no período letivo 2011.2. A produção desses memorandos se deu em duas etapas, a primeira foi realizada na fase inicial da investigação, na qual foram produzidos quatorze textos, e a segunda produção ocorreu após a aplicação dos módulos, em que esses mesmos textos foram corrigidos e refeitos pelos alunos.

A nossa proposta de intervenção seguiu as fases apresentadas pelos autores Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004) para realização do procedimento de sequências didáticas: apresentação da proposta de intervenção e as primeiras produções, os módulos e a produção final.

Na primeira fase da proposta, realizamos uma aula expositiva para tratar sobre o gênero memorando. Para isso, tratamos o memorando como um gênero do discurso, segundo os conceitos apresentados por Bakhtin (2000 [1979]).

Com o intuito de realizarmos a primeira produção textual do gênero estudado, expomos para os alunos a proposta da situação comunicativa que serviria de base para a realização da primeira produção textual.

Esse propósito comunicativo pedia que os alunos escrevessem um memorando, no qual deveria ser solicitado ao diretor da empresa a liberação para que alguns funcionários do setor de vendas participassem de um curso de treinamento, a ser realizado entre os dias 28 a 30 de março de 2010, no SEBRAE (Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas). O documento deveria informar, ainda, que o curso tinha como objetivo treinar o pessoal de vendas da empresa, a fim de capacitá-los a desenvolver com qualidade as atividades que são de sua competência. Também deveria ser solicitado um veículo para que os funcionários fossem transportados ao local do evento. As informações extras, como quantidade de pessoas que deveriam participar do treinamento, horário de saída e chegada etc., ficaria a critério do aluno que iria redigir o memorando.

A partir da apresentação desse propósito comunicativo, os alunos foram orientados a elaborarem a primeira produção textual do memorando, tendo como base as informações presentes nessa situação comunicativa, e ainda, tudo o havia sido explanado em sala de aula.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Na fase de aplicação dos módulos, nos baseamos nos problemas textuais verificados nas primeiras produções dos memorandos, para elaborarmos uma proposta de intervenção que pudesse trabalhar esses problemas.

Os problemas mais comuns detectados nos textos foram referentes aos aspectos característicos do gênero, a textualidade e a argumentatividade, e ainda, a questão da adequação linguística. Considerando que esses problemas ocorreram de uma maneira geral nos textos produzidos, nosso primeiro procedimento foi elaborar alguns exercícios para que pudessemos apresentar e dar aos alunos os instrumentos necessários para superar tais problemas.

Realizamos um exercício de correção dos problemas detectados, e também apresentamos estratégias de argumentação para que tais alunos pudessem ser mais persuasivos em seus textos. A finalidade da aplicação dessa atividade foi trabalhar de forma mais profunda os problemas verificados nos textos, e ainda, preparar os alunos para a realização da produção final. Ao término da aplicação da atividade, solicitamos que os alunos produzissem a versão final do memorando.

A produção final serviu para que os alunos pudessem colocar em prática os conhecimentos adquiridos durante a aplicação da proposta de intervenção, realizada nos módulos. Essa fase também foi importante pelo fato de podermos analisar os avanços alcançados pelo alunado, em termos de aprendizagem, mediante tudo o que foi trabalhado em sala de aula e verificarmos quais características do gênero estudado foram encontradas nessa segunda produção.

3.1 Análises

Na sequência, apresentaremos as análises das 14 (quatorze) produções textuais de memorandos dos alunos investigados, na primeira e da última fase da aplicação da proposta. As primeiras análises foram relacionadas de acordo com os tipos de problemas mais comuns verificados nos textos. Na segunda fase de produção, realizadas após a intervenção em sala de aula, nas quais foram trabalhados os problemas mais comuns identificados nas produções, os autores refizeram seus textos com a finalidade de aprimorá-los e eliminar os problemas detectados na primeira etapa. Para demonstrar as alterações verificadas nessa segunda etapa, transcrevemos os mesmos trechos, que foram utilizados para as primeiras análises das produções, além de outros que não foram mostrados na primeira etapa, e ao término de sua demonstração, realizamos uma apresentação dos resultados obtidos.

É importante ressaltar que o nome dos alunos investigados será mantido em sigilo, para resguardá-los de qualquer tipo de constrangimento, e em obediência aos padrões éticos de pesquisa com seres humanos em processos de ensino-aprendizagem adotados pela instituição a que nos vinculamos. Acrescentamos que todos os sujeitos envolvidos na investigação assinaram um “Termo de Consentimento Livre e Esclarecido”.

Neste trabalho apresentamos apenas os elementos mais significativos da análise dos dados, por questão de espaço. Acrescentamos ainda que a numeração dos trechos obedece à sequência de sua ocorrência no *corpus*, quando da sua catalogação.

3.1.1 Aspectos característicos do gênero

Os quadros relacionados abaixo apresentam os resultados adquiridos nas duas fases de produção dos alunos investigados, no que se refere aos aspectos característicos do gênero memorando. Dentre os problemas detectados, observamos que os mais comuns em todos os textos estão relacionados com a colocação da data, assunto, assinatura, índice, destinatário e

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

timbre. Também observamos falhas no que se refere à formatação do gênero, relacionadas ao espaçamento e alinhamento do texto.

Quadro 1: Data

Data	
Numeração dos trechos	Trechos
Trecho 1 – Memo 1 - Primeiras Análises	“ <i>Paraíba</i> , 12 de março de 2012.”
Trecho 66 – Memo 1 - Segundas Análises	“ <i>João Pessoa</i> , 28 de março de 2012.”

Nos trechos analisados, observamos alguns problemas referentes à escrita da data. Apesar de parecer um elemento simples de ser empregado, podemos constatar que vários alunos não sabiam qual a forma adequada de escrever esse item no documento. Alguns deles se basearam em modelos prontos e outros, colocaram a data da maneira que identificaram ser a mais correta. Em determinados casos, esse elemento foi empregado separado por barras, com o nome do mês escrito com a letra inicial maiúscula, sem a utilização da pontuação adequada, e ainda, sem o nome do local, que deve vir destacado anteriormente à data. Observamos também, na produção textual do memorando 1, a sequência local-data sendo colocada com o nome do Estado ao invés da cidade: “*Paraíba*, 12 de março de 2012.”. Das quatorze produções analisadas, 13 apresentaram problemas relacionados ao emprego da data.

De acordo com o Manual da Presidência da República (2002), esse elemento deve apresentar local e data em que foi assinado, ser escrito por extenso e estar alinhado à direita da folha. Diversos alunos³² apresentaram falhas pelo fato de não colocarem a pontuação ao término da escrita do item. Segundo Beltrão e Beltrão (2005), depois da sequência local-data, deve ser colocado o ponto final.

Através das análises realizadas nessa segunda fase, percebemos que dos quatorze textos produzidos, 13 apresentaram uma escrita adequada desse elemento estrutural e apenas o memorando 12 ainda mostrou problemas do tipo. Nos demais memorandos a data foi empregada com a formatação correta.

Nos casos em que apareceu a sequência local-data, visualizamos que foi utilizado o nome da cidade, o nome do mês escrito com letra inicial minúscula e a colocação do sinal de pontuação. Já nos momentos em que era empregado o termo “Em”, observamos o timbre sendo colocado nos documentos, para indicar a localização da empresa, pelo fato de não constar o local na data, e também detectamos que a pontuação era empregada corretamente.

Quadro 2: Destinatário

Destinatário	
Numeração dos trechos	Trechos
Trecho 24 – Memo 12 - Primeiras Análises	“ <i>De: Chefe de Departamento de Vendas</i> <i>Para: Diretor da Empresa</i> ”
Trecho 90 – Memo 12 - Segundas Análises	“Ao Senhor Diretor”

As análises nos permitiram verificar, com relação ao destinatário, que um dos problemas apresentado pelos redatores foi o emprego de termos em excesso para se dirigir à pessoa a quem o documento é endereçado.

³ Neste trabalho, utilizaremos os termos redatores, autores, produtores e locutores indistintamente para se referir aos alunos que foram objeto de investigação.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

No exemplo do memorando 12, podemos visualizar que o autor do texto utilizou “De” e “Para” ao redigir o destinatário em seu documento. Esse tipo de formatação geralmente é mais usual em envelopes, para o memorando, a forma correta de empregar esse elemento, é dirigindo-se à pessoa a quem o documento é destinado pelo cargo que ela ocupa.

Foram detectados 09 problemas relacionados ao emprego do destinatário nos textos produzidos pelos alunos investigados. Na análise da segunda produção, verificamos que 06 memorandos apresentaram melhoras na escrita desse elemento, nos quais constatamos o destinatário sendo empregado de forma adequada no documento.

O grande problema ainda detectado foi que alguns alunos, acrescentaram a escrita do elemento o nome da pessoa a quem o memorando é encaminhado. Essa informação nesse documento é desnecessária, bastaria apenas colocar o cargo que essa pessoa ocupa.

A outra falha observada foi o emprego da vírgula após o nome do destinatário. Percebemos que, ou ocorreu uma falta de atenção por parte da redatora na escrita desse item, ou uma confusão desse elemento com vocativo, pois no caso do vocativo deve ser acrescentada uma vírgula após a sua grafia.

3.1.2 Adequação linguística

Através das análises desse ponto, especificamente, percebemos que a maioria dos alunos investigados apresentam dificuldades em lidar com diferentes questões de ordem linguística. Dentre os problemas que mais apareceram destacamos: desvios de pontuação, acentuação e regência, ortografia, concordância e outros problemas linguísticos. Esses problemas geram nos textos uma fuga do padrão da linguagem do gênero, no que se refere à adequação à norma culta da língua.

Nas análises dos memorandos da segunda produção, podemos constatar que os redatores dos textos apresentaram, em todos os aspectos analisados, uma melhora significativa na escrita dos documentos.

Quadro 3: Acentuação

Acentuação	
Numeração dos trechos	Trechos
Trecho 35 – Memo 2 - Primeiras Análises	“(…) que será realizado entres os dias 28 a 30 de março do corrente, das 08:00h <i>as</i> 17:00h, no SEBRAE”
Trecho 105 – Memo 2 - Segundas Análises	“que será realizado entre os dias 28 a 30 de março do corrente, das 08h <i>às</i> 17h, no SEBRAE (...)”

Nos memorandos produzidos observamos, com relação à acentuação gráfica, que as falhas mais frequentes ocorreram na aplicação do acento grave para assinalar a crase e na marca de acento agudo de algumas palavras.

No que se refere à questão da crase, constatamos que o grande problema está associado à grafia das horas. Quase todos os alunos ou não empregaram a crase, ou trocaram a crase pelo acento agudo, demonstrando desconhecimento a respeito de como esse elemento deve ser empregado na indicação exata das horas.

Também foram verificadas falhas na escrita de palavras como “veículo”, “início” e “término”. Observamos que em alguns casos a palavra veículo foi redigida sem a aplicação do acento agudo. Nesse caso, a palavra “veículo” deve ser acentuada porque a vogal “i” está formando um hiato tônico. Quanto à grafia das palavras “início” e “término”, esses dois termos,

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

conforme as regras de acentuação, devem receber acento agudo, o primeiro pelo fato de ser uma palavra paroxítona terminada em ditongo e o segundo, por ser uma palavra proparoxítona, uma vez que, todas estas precisam ser acentuadas. Destacamos que foram verificadas 07 produções que apresentaram problemas desse tipo.

Na segunda fase das análises detectamos que algumas falhas de acentuação ainda permaneceram, mas, de maneira geral, boa parte dos problemas foram solucionados. É o que podemos observar no exemplo do trecho destacado no quadro 03 (Memorando 2), em que visualizamos a crase sendo empregada de forma correta na grafia das horas.

Dos 07 documentos nos quais encontramos falhas desse tipo nas primeiras análises, 04 foram solucionados e, em 03, essas falhas permaneceram.

3.1.3 Textualidade e a argumentatividade

Ao analisarmos os trechos dos memorandos produzidos na primeira fase da investigação, podemos verificar diversos problemas com relação à textualidade e à argumentatividade. Esses problemas referem-se à informatividade, coesão, incoerência textual, de truncamento ou continuidade discursiva e de argumentação.

Nas segundas análises, percebemos uma melhora significativa, nos textos dos alunos investigados, no que se refere à argumentatividade. Nos demais fatores analisados, informatividade, coesão e coerência, não verificamos resultados tão consideráveis.

Quadro 4: Coerência textual, truncamento ou continuidade discursiva

Coerência textual, truncamento ou continuidade discursiva	
Numeração dos trechos	Trechos
Trecho 58 – Memo 4 - Primeiras Análises	“Solicitamos também, a Vossa Senhoria, um veículo para transportar os funcionários para o local do curso. <i>Devo mencionar, por fim, que o treinamento desses funcionários ensejará em uma melhoria na qualidade dos serviços prestados por esse departamento.</i> ”
Trecho 129 – Memo 4 - Segundas Análises	“ <i>Solicitamos também, a Vossa Senhoria, um veículo para transportar os funcionários ao local do curso, visto que o treinamento será em outra cidade.</i> ”

Com relação aos problemas de incoerência, truncamento ou continuidade discursiva, é possível perceber que a maioria dos alunos demonstra possuir dificuldades com essas questões textuais. Do total dos textos analisados, 08 apresentaram problemas do tipo.

Podemos observar, no trecho 58, em destaque, que existe uma desarmonia na ligação das ideias, ou seja, ocorre uma quebra no sentido das informações prestadas, de forma que essas aparecem sem uma sequência lógica, que apresente início, meio e fim. Notemos que a autora inicia o texto fazendo a solicitação de um transporte e, logo na sequência, expõe a justificativa para realização do curso, duas coisas totalmente diferentes. Isso gera uma quebra do tema que estava sendo tratado, o qual deveria ter sido concluído para que depois fosse introduzido outro aspecto ou assunto. Em um texto coerente jamais pode ser incluído algo que não esteja de acordo com o que está sendo dito no assunto tratado.

Esses problemas podem gerar dificuldades de interpretação, evitar que a mensagem atinja os objetivos desejados. Das produções de memorandos investigados, verificamos 10 que apresentam esses problemas.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Nos memorandos produzidos na segunda etapa da proposta, observamos que ainda ocorreram problemas dessa natureza nas produções analisadas. Boa parte das falhas verificadas mostra que os redatores não foram completamente claros, ou seja, não informaram com precisão o objetivo do curso de treinamento, alguns deles tentaram explicar, mas, mesmo assim, não foi possível compreender o que eles pretendiam dizer.

Os demais problemas constatados foram com relação à questão da liberação de funcionários. Alguns autores solicitavam a liberação de um número “x” de funcionários, mas no momento de mostrar a finalidade do curso, diziam que era para todo o pessoal ou para toda a equipe de vendas, quebrando totalmente o sentido ou lógica do enunciado. Nesse caso, ocorreram tanto problemas de incoerência como de coesão textual.

Verificamos apenas 03 produções que apresentaram melhoras na elaboração de seus textos, das 10, nas quais havíamos verificados problemas do tipo.

Quadro 5: Argumentatividade

Argumentatividade	
Numeração dos trechos	Trechos
Trecho 63 – Memo 3 - Primeiras Análises	“ <i>Solicitamos a Vossa Senhoria analisar a possibilidade</i> de dez (10) funcionários deste departamento participarem de um curso de treinamento (...)”
Trecho 134 – Memo 3 - Segundas Análises	“ <i>Solicitamos a Vossa Senhoria a liberação</i> de dez (10) funcionários do Departamento de Vendas para participarem de um curso de treinamento (...)”

A argumentação, na perspectiva Semântica Argumentativa ou Enunciativa tratada por Ducrot (1988), deixa de ser vista como uma simples habilidade para convencer e persuadir, utilizada, principalmente, em determinados textos escritos, e passa a ser compreendida como uma característica intrínseca à linguagem e à interação humana que permite que o falante, ao utilizar a língua, imprima suas intenções e sua subjetividade. Essas intenções não só ficam registradas no material linguístico que selecionamos quando interagimos, como já estão contidas na própria estrutura da língua (DUCROT, 1988).

No que se refere à argumentatividade, na primeira fase de análises, verificamos que apareceram marcas argumentativas nos textos produzidos pelos redatores investigados. A argumentação que apareceu foi na explicação ou justificativa para a realização do treinamento. Percebemos que alguns alunos tentaram ainda assinalar melhor essa justificativa, acrescentando outras informações além das que já haviam sido colocadas na situação comunicativa, disponibilizadas para servir de base na produção textual, no entanto, na maioria dos casos essa tentativa era interrompida por um problema de incoerência ou de falta de clareza nas informações, como ocorre no exemplo do memorando 05, destacado no quadro anterior.

No trecho 63 do memorando 3 (marcado anteriormente), observamos que a autora utiliza o termo “possibilidade” para fazer a solicitação de liberação dos funcionários. Esse termo, é um modalizador epistêmico quase-asseverativo, é pouco persuasivo, pelo fato de apresentar a solicitação como um pedido que pode ou não ocorrer, ou seja, deixa totalmente a critério do interlocutor (que no caso seria o diretor da empresa) atendê-lo ou não. O ideal para uma solicitação seria ser mais direto: “solicitamos que sejam liberados”, ou algo do tipo, pois nesse caso, a necessidade de ocorrência do fato ficaria mais evidente e o texto mais persuasivo.

No restante do texto, principalmente na solicitação do transporte, observamos que os locutores sentiram dificuldades em argumentar e os que tentaram, não souberam concluir as

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

ideias. Diante disso, percebemos que a falta de segurança para argumentar de forma mais assertiva e consciente comprova a ausência de um conhecimento mais aprofundado, por parte dos alunos investigados das estratégias argumentativas que tem a função de tornar o texto mais persuasivo e facilitar o processo de interação entre locutores e interlocutores. É importante destacar que outros termos que geram marcas argumentativas também aparecem nos textos produzidos, tais como: “solicito” (modalizador deôntico de possibilidade), “por fim” (operador de conclusão) e “a fim de” (operador de finalidade). Dos quatorze memorandos analisados, verificamos 13 produções textuais com problemas referentes à má utilização desse elemento discursivo.

Nos textos produzidos na segunda fase da proposta, observamos que, com relação à argumentação, 07 produções apresentaram melhores resultados em seus textos, das 13 que haviam mostrado problemas na primeira fase.

No exemplo do memorando 3, percebemos que a autora retirou o termo “possibilidade” de seu documento. Notemos que agora o texto está mais persuasivo, pois a solicitação não foi apresentada como um pedido, nesse caso, a redatora foi mais incisiva, no sentido de deixar claro o que ela deseja obter.

Ocorreram também casos em que apareceram a palavra “necessário” e a expressão “se faz necessário” em trechos como “Será necessário que Vossa Senhoria disponibilize um veículo (...)”, em que pudemos observar a autora apresentando uma obrigatoriedade ao seu interlocutor (diretor da empresa). Essa obrigatoriedade é no sentido de dizer que o fato precisa ser realizado ou cumprido, ou seja, o veículo necessita ser liberado obrigatoriamente.

Percebemos ainda que alguns alunos apresentam bastante dificuldade em argumentar e, por isso, fazem suas solicitações de maneira direta, sem buscar persuadir o outro. Por esse motivo, esses autores deixam de ser persuasivos e muitas vezes seus objetivos podem não ser alcançados pela falta de uma argumentação mais precisa.

Convém ressaltar que, de forma geral, observamos que na segunda etapa da investigação, alguns autores procuraram ser mais argumentativos. Através das análises é possível perceber que apareceram algumas marcas argumentativas que produzem diversos efeitos no texto e revelam intenções e posicionamentos dos redatores.

4. Resultados e Discussões

Com relação aos aspectos característicos do gênero, através das investigações realizadas no *corpus* pôde-se constatar que, dos quatorze memorandos produzidos na primeira fase da investigação, todos apresentaram algum tipo de problema relacionado à estruturação dos elementos base que compõem o gênero estudado. Dentre esses elementos analisados destacamos: data, assunto, assinatura, índice, destinatário, timbre, e ainda, aspectos ligados à formatação do gênero como o espaçamento e o alinhamento.

Após o processo de intervenção, realizado em sala de aula, no qual foram trabalhados esses problemas, verificou-se que ocorreram melhoras consideráveis na escrita dos documentos realizados na segunda etapa da proposta. Os resultados mais expressivos detectados nas produções foram visualizados na escrita da data e do assunto. No que se refere à data, dos quatorze memorandos produzidos na primeira fase, 13 apresentaram problemas. Após a reescrita do gênero, identificamos 12 textos nos quais essas falhas foram solucionadas e apenas um que ainda apresentou problemas. Quanto ao assunto, na primeira fase constatamos 08 textos com falhas nesse elemento estrutural e, na segunda etapa, todos eles foram corrigidos.

O que se pôde perceber, diante dessas questões, foi que os alunos investigados demonstraram desconhecimento de como se dá o processo de estruturação do gênero

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

memorando. Apesar de parecer um procedimento simples, a estruturação dos elementos base do gênero requer um conhecimento mais aprofundado de como tais elementos devem ser empregados e utilizados. Percebeu-se, ainda, que só apenas se basear em manuais que fornecem modelos prontos, como ocorreu com alguns alunos investigados, não garante que esse processo será realizado de forma adequada.

Podemos observar mais detalhadamente, no quadro abaixo, o total de ocorrência dos problemas detectados na primeira etapa desse trabalho, relacionados ao aspecto característico do gênero, bem como as melhoras apresentadas nos textos dos alunos investigados na segunda fase da proposta.

Quadro Comparativo 1: Aspectos Característicos do Gênero

ASPECTOS CARACTERÍSTICOS DO GÊNERO			
14 memorandos analisados	1º fase		2º fase
	Total de problemas detectados	Total de problemas solucionados	Total de problemas não solucionados
Data	13	12	01
Assunto	08	08	00
Assinatura	08	06	02
Índice	11	08	03
Destinatário	09	06	03
Timbre	08	05	03
Espaçamento	10	06	04
Alinhamento	05	05	00

No que se refere à adequação linguística, a análise do *corpus* das primeiras produções demonstrou os seguintes problemas verificados nos textos dos autores investigados: desvios de pontuação, acentuação e regência, ortografia, concordância e outros problemas gramaticais. Observamos que, antes da fase dos módulos, as falhas de pontuação apareceram em 09 textos, nas quais contamos o uso inadequado de sinais de pontuação e, em outros casos, a falta de pontuação em lugares que requerem o seu uso. Após a aplicação dos módulos, notamos que em 06 produções essas falhas foram solucionadas e em 03 elas permaneceram.

Os desvios de acentuação e de regência da crase nos textos da primeira fase da proposta totalizaram 07 ocorrências; em que se percebeu, entre outras coisas, a dificuldade apresentada pelos autores, com relação ao uso do acento grave para assinalar a crase, no emprego das horas. Nas segundas produções, verificamos que em 04 textos essas falhas foram solucionadas. Já com relação à concordância e outros problemas gramaticais, nas primeiras análises detectamos 06 produções nas quais esses problemas apareceram. Na segunda fase da proposta, notamos que em 05 destes não foram mais constatados problemas desse tipo.

Quanto à ortografia, verificamos que ocorreram melhoras significantes. Antes da intervenção havíamos detectado 09 textos com inadequações no emprego de pronomes de tratamento e na grafia de determinadas palavras. Após a intervenção, apenas 03 produções ainda permaneceram apresentando alguns desses problemas.

Com esses resultados, pôde-se perceber que além de uma possível falta de atenção para empregar certos elementos gramaticais, existe ainda ausência de um conhecimento específico, por parte dos alunos, para lidar com essas questões de ordem linguística. No que se refere aos resultados obtidos, nas segundas produções, constatamos que houve uma melhora considerável nos documentos produzidos, com relação ao emprego de todos os elementos linguísticos que foram analisados.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

O quadro dois mostra claramente as evoluções alcançadas na segunda fase da proposta, quanto à adequação linguística.

Quadro Comparativo 2: Adequação Linguística

ADEQUAÇÃO LINGUÍSTICA			
14 memorandos analisados	1º fase	2º fase	
<i>Elementos investigados</i>	<i>Total de problemas detectados</i>	<i>Total de problemas solucionados</i>	<i>Total de problemas não solucionados</i>
Pontuação	09	06	03
Acentuação e Regência	07	04	03
Ortografia	09	06	03
Concordância e outros problemas gramaticais	06	05	01

Os últimos aspectos analisados foram a textualidade e a argumentatividade. Com relação a esses aspectos textuais do gênero, observamos que ocorreram melhoras apenas na argumentação, já quanto à informatividade, a coesão e à coerência, ao truncamento ou à continuidade discursiva, constatamos que os problemas detectados nos textos da primeira fase da proposta permaneceram em grande número nas segundas produções.

No que se refere à informatividade, verificamos 14 ocorrências nos textos realizados antes da intervenção, já após esse processo, ainda encontramos 11 memorandos com problemas do tipo. Os autores dos documentos demonstraram um baixo nível de informatividade em seus textos, pelo fato das informações prestadas por esses não terem sido suficientes para que a mensagem fosse entendida com clareza.

As falhas de coerência, truncamento ou continuidade discursiva ocorreram em 10 textos nas primeiras produções, e na segunda verificamos ainda 07 casos. Essas falhas encontradas em grande número nos segundos documentos produzidos justificam-se pelo fato de muitos alunos apresentarem dificuldades em expressar ou concluir suas ideias. Por esse motivo os textos tornavam-se incoerentes e truncados (sem continuidade discursiva).

Quanto à coesão, nos textos analisados na primeira etapa da investigação, detectamos 13 documentos com problemas referentes à má estruturação dos elementos do texto e a falhas de coesão referencial. Na segunda etapa da proposta, esses problemas permaneceram em número considerável, no total, em 08 produções tais problemas não foram sanados.

A argumentação foi um aspecto textual no qual pudemos identificar uma evolução significativa nos textos dos alunos, pelo fato de alguns desses se posicionarem, enquanto locutores, de maneira bem argumentativa, utilizando expressões que geram efeitos de sentido persuasivos no texto, interagindo mais diretamente com seus interlocutores. De 13 textos que apresentaram problemas nas produções iniciais, 07 desses textos tiveram seus problemas solucionados.

O quadro abaixo demonstra os resultados obtidos com relação a esses aspectos textuais nas produções.

Quadro Comparativo 3: Textualidade e Argumentatividade

TEXTUALIDADE E A ARGUMENTATIVIDADE			
14 memorandos analisados	1º fase	2º fase	
<i>Elementos investigados</i>	<i>Total de problemas detectados</i>	<i>Total de problemas solucionados</i>	<i>Total de problemas não solucionados</i>
Informatividade	14	03	11

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Coesão	13	05	08
Coerência	10	03	07
Argumentação	13	07	06

De maneira geral, como se percebe nos quadros comparativos acima, ocorreu uma evolução no processo de escrita da primeira para a segunda produção. No entanto, em alguns aspectos, como a informatividade, a coesão e a coerência, os avanços não ocorreram de forma significativa.

Percebemos, assim, que existe uma necessidade de se trabalhar esses aspectos de maneira mais intensa, para que se proporcione aos alunos, que foram objeto de investigação, um maior conhecimento e apreensão dessas questões que são fundamentais para a escrita dos gêneros formulaicos.

5. Considerações Finais

O que se pôde observar, através das análises, foi que a proposta de ensino-aprendizagem do gênero memorando, a partir de sequências didáticas, é um eficiente método para se trabalhar a competência linguística dos alunos, especificamente no que se refere à produção do referido gênero de texto. A eficiência desse procedimento pôde ser comprovada por meio dos resultados obtidos nas produções dos textos da segunda fase da proposta, nos quais detectamos inúmeros progressos dos alunos investigados no processo de reescrita do gênero estudado.

As primeiras análises revelaram que existia uma falta de conhecimento, por parte dos alunos, de como o gênero memorando deve ser escrito. Chamou-nos a atenção a grande quantidade de problemas detectados nos textos dessa fase. Com isso, percebemos a importância da etapa dos módulos, nos quais esses problemas puderam ser expostos e tratados, com a finalidade de maximizar as chances dos estudantes apropriarem-se de conhecimentos e de instrumentos que possibilitassem a superação desses problemas.

Na segunda fase da proposta, observamos que houve um avanço significativo na redação dos alunos investigados. Embora ainda tenhamos encontrado problemas nos textos, foi possível visualizar a superação do alunado em diversos fatores de caráter estrutural, linguístico e textual.

No que se refere às estratégias semântico-discursivas, notamos que apareceram marcas de argumentação nas duas etapas de aplicação da proposta. Na primeira fase, observamos que a maioria dos redatores dos documentos, apesar de tentarem introduzir argumentação em seus textos, não souberam fazer isso de forma mais intensa. Já no segundo momento da investigação, percebemos que apareceram marcas argumentativas que produzem diversos efeitos de sentido no texto e revelam intenções e posicionamentos dos redatores.

Essas marcas apareceram através do uso de expressões ou palavras, que quando utilizadas em um enunciado real, modificam o seu sentido. É justamente por isso, que as estratégias semântico-discursivas interferem no aprendizado do alunado, pois a partir do conhecimento e utilização de tais estratégias, o posicionamento do locutor frente ao gênero é modificado, e esse assume uma postura escrita diferenciada, visando atingir determinados objetivos, que pode ser uma solicitação atendida, o cumprimento de uma obrigatoriedade gerada no texto, entre outros, como se observou em alguns memorandos analisados na segunda fase da proposta.

É importante ressaltar que as estratégias argumentativas não foram trabalhadas de forma aprofundada na aplicação dos módulos, apenas foram apresentadas algumas formas para o locutor ser mais persuasivo em seus textos, no intuito de tentar convencer o interlocutor a atender o que está sendo proposto no documento. Mas, vale destacar o quanto é relevante no

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

processo de escrita do gênero memorando considerar as características semântico-discursivas desse gênero, ou seja, trabalhar as estratégias que geram argumentação no documento.

Acreditamos que os problemas ainda encontrados nos textos produzidos tenham ocorrido pela falta de um tempo maior para se trabalhar com os módulos. Como essa parte do procedimento sequência didática visa preparar o alunado para superar a problemática que apareceu na primeira produção, essa fase da proposta deve ser feita de maneira intensa, abordando cada item analisado através de exercícios, ou seja, é um processo detalhado. No nosso caso, como o tempo que havíamos previsto para realização dos módulos não foi suficiente, entendemos que isso tenha prejudicado um pouco o processo de aprendizagem dos alunos.

Para se trabalhar bem o gênero, necessitaríamos de mais atividades relacionadas à questão da textualidade e aos aspectos linguísticos, pois essas questões não se solucionam com apenas um exercício escrito. Talvez, por esse motivo, tenhamos verificado a ocorrência de falhas ou problemas não superados nas segundas produções realizadas. No entanto, é preciso grifar que nos fatores que foram mais pontuados e melhor abordados, como podemos verificar na análise dos dados, houve retorno. Há de se considerar também que com a produção de um único gênero não é possível solucionar todos esses problemas: é necessário um trabalho contínuo de produção, nessa perspectiva, para termos resultados cada vez mais significativos.

Este trabalho nos permitiu verificar a importância de se trabalhar essas questões, relacionadas à escrita do gênero memorando, com os alunos, futuros profissionais de secretariado, a fim de que sejam mais proficientes na produção desse gênero de texto, quando estejam no mercado de trabalho.

Essa abordagem de ensino-aprendizagem do gênero memorando também serve de instrumento para educadores de línguas, que trabalham com esse gênero, especificamente, e com outros, em sala de aula. Pois, esse procedimento, baseado em sequências didáticas, proporciona uma nova forma de trabalhar esses gêneros textuais, a partir de uma proposta que considera as condições de produção e as características semântico-discursivas desses. Isso possibilitará aos educandos e aos futuros profissionais adquirir competências comunicativas, que os tornarão capazes de elaborar documentos nas mais diversas situações do cotidiano organizacional.

Este estudo nos permitiu refletir ainda que utilizar apenas manuais de redação para orientar as formas de ensino dos gêneros não é um método eficaz. Esses manuais apresentam modelos prontos que tem como objetivo instruir quanto a questões estruturais do gênero, mas não preparam o educando para redigir documentos de maneira eficaz. Foi possível visualizar, pelo nosso contato com os textos e com os alunos, que aqueles que se basearam apenas em manuais para redigir seus textos não o fizeram de forma adequada. Isso reforça a necessidade de que educadores adotem posicionamentos críticos frente a materiais pedagógicos e a métodos de ensino.

Referências:

- ALMEIDA, Nilson Teixeira de. **Gramática completa para concursos e vestibulares**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2009.
- BAKHTIN, Mikhail. **Estética da criação verbal**. 3 ed. São Paulo: Martins Fontes, 2000 [1979].
- BELTRÃO, Odacir; **Correspondência, linguagem e comunicação**: oficial, comercial, bancária, particular. 16 ed. São Paulo: Atlas, 1986.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

- BELTRÃO, Odacir; BELTRÃO, Mariúsa. **Correspondência, linguagem e comunicação:** oficial, comercial, bancária, particular. 23 ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- CASTILHO, A.T.; CASTILHO, C.M.M de. Advérbios Modalizadores. IN: ILARI, Rodolfo (org) **Gramática do Português Falado**. Vol. II: Níveis de Análise Linguística. 2ª Edição. Campinas: Editora da UNICAMP, 1993.
- COSTA VAL. M.G. **Redação e Textualidade**, 1991. Disponível em: <ruyalexandre.zzl.org/arquivos/pedtexto2.pdf>. Acesso em: 11 out. 2012.
- DUCROT, Oswald. **Polifonia y Argumentación:** Conferencias del Seminario Teoría de la Argumentación y Análisis del Discurso. Cali: Universidad del Valle, 1988.
- KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça. **A coerência textual/** Ingedore Grunfeld Villaça Koch, Luiz Carlos Travaglia. 8 ed. – São Paulo: Contexto, 1997. – (Repensando a Língua Portuguesa).
- KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça. **A coesão textual**. 12 ed. – São Paulo: Contexto, 1999. – (Repensando a Língua Portuguesa).
- MENDES, Gilmar Ferreira; FORSTER JÚNIOR, Nestor José. **Manual de redação da Presidência da República**. 2 ed. rev. e atual. – Brasília: Presidência da República, 2002. p. 04 – 07
- MEDEIROS, João Bosco. **Correspondência:** técnicas de comunicação criativa. 13 ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- NASCIMENTO, Erivaldo Pereira do; ESPÍNDOLA, Lucienne. Marcas do Interlocutor em cartas produzidas. **Revista do Gelne**, V. 8; N 1/2; 2007.
- NASCIMENTO, Erivaldo Pereira do. Gêneros do Universo Oficial/Empresarial: para além dos Manuais de Redação. IN: **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 127-147, jul./dez. 2010.
- NASCIMENTO, Erivaldo P. do; GONÇALVES, Kátia Regina de Almeida. **A modalização como estratégia semântico-argumentativa no gênero textual/discursivo Memorando**. João Pessoa, UFPB, 2010 (mimeo).
- NASCIMENTO, Erivaldo Pereira do; SILVA, Joseli Maria da. O fenômeno da modalização: estratégia semântico-argumentativa e pragmática. In: NASCIMENTO, Erivaldo Pereira do (org.). **Argumentação na Redação Comercial e Oficial:** Estratégias semântico-discursivas em gêneros formulaicos. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2012.
- SCHNEUWLY, Bernard; DOLZ; Joaquim et al. Tradução e organização: Roxane Rojo e Gláís Sales Cordeiro. **Gêneros orais e escritos na escola**. Campinas, SP: Mercado de Letras, 2004. – (Coleção as Faces da Linguística Aplicada).

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A TRADIÇÃO DISCURSIVA EDITAL E O SEU FAZER-ARGUMENTATIVO NOS SÉCULOS XIX E XX

Hellane Cristina Gomes de Azevedo (UFPB/PIBIC)

hellane.secretariado@gmail.com

Roseane Batista Feitosa Nicolau (UFPB/PIBIC)

rosenicolau.ufpb@gmail.com

RESUMO: Este trabalho é resultado do Projeto de pesquisa “Escrituras Oficiais em Jornais Paraibanos dos Séculos XIX e XX: mudanças e permanências no fazer-argumentativo da Língua Portuguesa do Brasil”. É uma proposta de análise histórico-linguístico-discursiva das escrituras oficiais presentes em jornais da Paraíba e faz parte do Programa Institucional de Bolsistas de Iniciação Científica (PIBIC) da Universidade Federal da Paraíba - *Campus IV*. Este projeto, por sua vez, está vinculado ao Projeto de âmbito nacional denominado Para a História do Português do Brasil (PHPB). Nosso objetivo, neste trabalho, é resgatar escrituras oficiais dos jornais paraibanos de épocas passadas, mais precisamente, o gênero Edital, transformando-o em objeto de estudo da história da Língua Portuguesa do Brasil, observando o seu fazer-argumentativo, tanto no século XIX quanto no século XX. Este estudo é de natureza qualitativa, sendo o tipo de pesquisa bibliográfica e explicativa, já que analisamos as características do gênero discursivo Edital, a partir da Tradição Discursiva, apontando marcas do fazer-argumentativo presente nesse gênero, a partir dos operadores argumentativos. Durante a pesquisa foi composto um Banco de Textos, constituído por escrituras oficiais da sessão Edital (ou *Editaes*) dos jornais paraibanos. Os Editais foram selecionados, digitalizados e armazenados para a composição do Banco de dados seguindo o modelo de transcrição adotado pelo PHPB. Utilizamos os seguintes critérios metodológicos: a) digitalização e armazenamento dos textos por meios informáticos; b) seleção representativa dos textos relativamente ao período histórico da pesquisa; e, por fim, c) análise dos dados, conforme os objetivos traçados, que teve com suporte teórico os estudos linguísticos das Tradições Discursivas (KABATEK, 2005; MOURA, 2011) e da Teoria da Argumentação a partir de Ducrot (1988), Kock (1999). O Edital, mesmo sendo um gênero formulaico que requer certa impessoalidade, utiliza-se da argumentatividade para alcançar seus objetivos, quando, por exemplo, através do uso dos operadores argumentativos, argumenta com os interlocutores levando a compreensão e o cumprimento do que está expresso nesse tipo de documento. Os operadores argumentativos, de acordo com Kock (1997), são elementos da língua que indicam a força argumentativa dos enunciados, ou seja, a direção que o locutor quer tomar ao dizer algo. Percebemos que em cada parte do edital, esses elementos linguísticos aparecem com frequência, exceto no Protocolo final, direcionando, argumentativamente, a leitura dos Editais com funções específicas que estão sendo estudadas nesse projeto.

Palavras-chave: Escriturais Oficiais. Gênero Edital. Argumentação.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

ABSTRACT: This work is the result of the research project: Official Scriptures in Paraíba Newspapers of the XIX and XX centuries: changes and continuities in making-argumentative of the Portuguese language in Brazil. It is a proposal for a historical linguistic-discursive analysis of the official scriptures found in newspapers of Paraíba and it is part of the Institutional Program for Scientific Initiation Scholarship (PIBIC) Federal University of Paraíba - *Campus IV*. This project, in turn, is linked to the project of national scope called 'To the Story of the Portuguese of Brazil' (PHPB). Our goal in this work is to rescue official scriptures from paraibanos newspapers of past times, more precisely, the genre Edital, making it an object of study of the history of the Portuguese in Brazil, observing its make-argumentative, both in the nineteenth century when in the twentieth century. This study has a qualitative nature, being a kind of bibliographical and explanatory research, as we analyze the characteristics of the discourse genre Edital, from the Discursive Tradition, pointing marks from the make-argumentative in that genre, from the argumentative operators. During the research was composed a bank of texts, constituted of official scriptures of the Session Edital (or Editaes) of newspapers of Paraíba. The Edicts were selected, digitized and stored to the composition of the database following the model of transcription adopted by PHPB. We used the following methodological criteria: a) scanning and storage of the texts by computer b) representative selection of the texts relating to the historical period of the research, and finally, c) data analysis, according to the goals set, which had theoretical support the linguistic studies of Discursive Traditions (KABATEK, 2005; Moura, 2011) and the Theory of Argumentation from Ducrot (1988), Kock (1999). The Edital, even been a formulaic genre that requires certain impersonality, uses the argumentativity to achieve it goals, when, for example, through the use of argumentative operators argue with interlocutors leading to understanding and the fulfillment of what is expressed in this kind of document. The argumentative operators, according to Kock (1997), are elements of language that indicate the argumentative power of utterances, this is, the direction that the speaker want to take to say something. We realize that in every part of the Edital, these linguistic elements appear frequently, except in the Final Protocol, directing, argumentatively, the reading of Editals with specific functions that are being studied in this project.

Keywords: Official Scriptures. Genre Edital. Argumentation.

1 Introdução

A tradição discursiva edital e o seu fazer argumentativo nos séculos XIX e XX resulta de uma proposta de análise histórico-linguístico-discursiva das escrituras oficiais presentes em jornais da Paraíba. Nosso objetivo, neste trabalho, é resgatar escrituras oficiais dos jornais paraibanos de épocas passadas, mais precisamente, o gênero Edital, transformando-o em objeto de estudo da história da Língua Portuguesa do Brasil, observando o seu fazer-argumentativo, tanto no século XIX quando no século XX.

Como suporte teórico, tivemos os estudos linguísticos das Tradições Discursivas (KABATEK, 2005; MOURA, 2011) e da Teoria da Argumentação, a partir de Ducrot (1988), Kock (1999), entre outros. Quanto ao tipo de pesquisa realizado foi de ordem bibliográfica e explicativa e quanto à natureza, qualitativa, com o intuito de apontar marcas do fazer-argumentativo presente no gênero Edital, a partir dos operadores argumentativos.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Para alcançarmos o nosso propósito, selecionamos Editais dos séculos XIX e XX que foram digitalizados e armazenados; em seguida, foi feita uma seleção representativa dos textos ao período histórico da pesquisa; e, por fim, análise dos dados, conforme os objetivos traçados.

Na organização desse artigo, trazemos inicialmente o suporte teórico da Tradição Discursiva que se mostra apropriado para identificar o processo de desenvolvimento de um gênero, no caso, o Edital do século XIX ao século XX. E ainda nesse mesmo item, tratamos do gênero Edital como Tradição discursiva. Em seguida, para entender melhor o fazer-argumentativo do gênero em estudo, recorreremos à Teoria da Argumentação proposta por Ducrot (1988) e desenvolvida por Kock (1999) e outros, voltando-nos, sobretudo, para o uso dos operadores argumentativos, que indicam a direção que o locutor toma ao dizer algo, no discurso.

2 A Tradição Discursiva e o Edital

O conceito de Tradição Discursiva nasceu na Linguística Românica alemã, a partir dos ensinamentos de Eugenio Coseriu que faz a distinção da realidade do falar nos níveis universal, histórico e particular, como está apresentado a seguir,

o falar é no universal, simplesmente o falar: atividade linguística concreta, considerada em geral; no particular é o discurso (o ato ou série de atos) de tal indivíduo em tal oportunidade; e no histórico é a língua concreta, ou seja, um modo de falar peculiar a uma comunidade, que se comprova na atividade linguística como seu aspecto essencial. (COSERIU, 1979, p. 43).

Segundo Moura (2011), na visão Coseriana, a língua não é estática, pois permanece em contínua transformação, seu resultado nunca é definitivo na medida em que o processo de mudança linguística é contínuo. Kabatek (2005) vê o falar como uma atividade universal criada a partir de modelos estabelecidos historicamente por indivíduos numa determinada comunidade linguística.

A noção de Tradição Discursiva é apropriada para identificar o processo de desenvolvimento de um gênero, o que permanece e o que se modificou nesses gêneros, a exemplo daqueles que se enquadram nas Escrituras Oficiais. Esta noção refere-se a uma dimensão histórico-discursiva que pressupõe uma concepção de língua integrada à realidade sociocultural e histórica. Ou seja, quando falamos ou escrevemos modelamos nosso dizer de acordo com tradições textuais contidas no acervo da memória cultural de sua comunidade, conforme uma maneira tradicional de dizer ou de escrever. (KABATEK, 2005).

Kabatek (2005), aprofundando-se mais um pouco no que vem a ser tradição discursiva, apresenta considerações relevantes. A primeira é que uma Tradição Discursiva deve ser linguístico-discursiva, ficando excluídas todas as repetições não-linguísticas. A segunda condição é que, mesmo no caso da repetição de elementos linguísticos, nem toda repetição desses elementos formam uma tradição discursiva. A terceira e última condição é a mais complexa, refere-se ao conteúdo de um texto. Poder-se-ia dizer que a repetição da comunicação de um conteúdo já é uma tradição discursiva, já que é algo linguístico e, ao mesmo tempo, algo que se repete; mas, segundo ainda Kabatek (2005), nem todas estas são tradições discursivas.

Entendemos por Tradição Discursiva (TD) a repetição de um texto ou de uma forma textual ou de uma maneira particular de escrever ou falar que adquire valor de signo próprio (portanto é significável). Pode-se formar em relação a

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

qualquer finalidade de expressão ou qualquer elemento de conteúdo, cuja repetição estabelece uma relação de união entre atualização e tradição; qualquer relação que se pode estabelecer semioticamente entre dois elementos de tradição (atos de enunciação ou elementos referenciais) que evocam uma determinada forma textual ou determinados elementos lingüísticos empregados (KABATEK, 2005, p.8).

Através dos estudos de Kabatek (2005) chegamos a esta concepção de que as Tradições Discursivas são formas de falar e escrever que formam um elo entre tradição e inovação, evocando determinadas formas lingüísticas e textuais, como os operadores argumentativos, que serão estudados nesta pesquisa.

Tomando por base o conceito de tradição discursiva de Kabatek (2005), em que todo gênero textual pode ser uma tradição discursiva, então trataremos neste trabalho o gênero Edital como Tradição Discursiva.

O gênero Edital é uma escritura oficial de caráter expositivo e/ou argumentativo. Caracterizado como um ato escrito oficial, uma publicação para conhecimento de terceiros interessados ou não. Segundo Medeiros (2006, p. 298), o edital “indica o ato pelo qual se publica pela imprensa, ou nos lugares públicos, certa notícia que deve ser divulgada para conhecimento das pessoas nele mencionadas e de outras que possam ter interesse no assunto.” O fato é que o edital tem por finalidade tornar algo público. Também é considerado, por alguns manuais, um instrumento de notificação pública que se afixa em local de acesso dos interessados ou se publica (integral ou resumidamente) num órgão de imprensa oficial ou particular.³³

O Edital é um gênero formulaico que requer certa impessoalidade como traz o Manual de Redação da Presidência, por Mendes e Júnior (2002), reforçando que a redação oficial deve ter como característica a impessoalidade, além do uso do padrão culto da linguagem, da clareza, da concisão, da formalidade.

O edital faz parte do sistema discursivo de práticas sociais desde a época do Brasil Colônia e no século XIX passou a ser publicados em jornais. Mesmo sendo o Edital um gênero de esfera administrativa, sua função social não se realizava nem se encerrava apenas na reclusão de um determinado ambiente administrativo. Através da publicação do Edital, as autoridades governamentais efetivamente passavam as suas ordens, comandos ao povo brasileiro.

Antes os editais eram lidos em praça pública, afixados nas paredes no centro da cidade e notificados em jornais. Os mais comuns eram de hastas públicas, citação e convocação.

Com o passar do tempo esses gênero foi se modificando e, atualmente, existem vários tipos de editais, tais como aponta (MEDEIROS, 2008, p. 298):

- Edital de casamento - deve ser formulado pelo escrivão e dar notícia do casamento ajustado que se pretende realizar. É a solenidade dos proclamas;
- Edital de citação - serve para cumprir citação inicial à pessoa não encontrada ou que se encontre em lugar desconhecido ou de difícil acesso;
- Edital de praça - anuncia a venda em hasta pública. É formalidade essencial;
- além de outros como o Edital de abertura de concurso para provimento de cargos públicos, de concorrência; de convocação etc.

³³**Modelos de Documentos Comerciais.** Disponível em:
<http://www.portaladm.adm.br/Portinstrumental/modelos%20de%20documentos.pdf>.
Acesso em: 08 de jun. de 2013 às 20h.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

O edital, de acordo com Belloto (2002), pode ser classificado a partir de uma análise diplomática e tipológica, como um documento *diplomático dispositivo normativo descendente*. Esse documento é *diplomático*, por tratar de um registro legítimo do ato administrativo ou jurídico; *dispositivo*, por tratar-se de um documento registrado por escrito antes que aconteçam os fatos e atos nele implicados; *normativo*, por tratar-se da expressão da vontade de autoridades supremas a ser obrigatoriamente acatada por subordinados; e *descendente*, por tratar-se de um documento que desce de autoridades superiores a subordinados.

Os documentos *diplomáticos* apresentam-se de forma geral:

- a) Preâmbulo (Ex.: da ordem de...; Faço saber...) ou notificação (Ex.: Tenho a honra de comunicar a vós);
- b) Exposição – descrição da causa do ato administrativo-jurídico a ser executado, dispositivo (o ato em si: “mando”, “ordem”), sanção, e/ou cláusulas finais; e
- c) Protocolo final, parte constituída por assinatura, datação (localidade onde o documento foi assinado e data), e/ou precação (assinaturas de testemunhas e sinas de validação).

A estrutura do Edital assemelha-se a de uma carta com a finalidade de anunciar ou tornar público um fato que deve ser percebido e acatado. Selecionamos exemplares de Editais do século XIX e XX num Jornal da Paraíba e vimos através da divisão proposta do edital que o Preâmbulo geralmente inicia com "manda fazer publico", dando-se o direcionamento argumentativo (intenção) pretendido pelo produtor do texto que seria de tornar público um ato oficial. A presença do verbo “mandar”, demonstra um julgamento ou uma avaliação de quem escreve o edital com relação ao discurso relatado, uma vez que apresenta esse discurso como uma informação que deve ser seguida e é assim que o leitor do Edital deve considerar o ato. Na Exposição está o ato jurídico-administrativo para justificar o pedido ou a ordem para o qual foi publicado o Edital. Esse ato seria a voz da lei marcada no discurso de forma mostrada por meio do artigo, da lei que está em vigor. Por fim, o Protocolo Final construído por: assinatura, datado e/ou precação (assinaturas de testemunhas e sinais de validação), vimos também que há Protocolo com o acréscimo da assinatura do secretário, responsável pela divulgação do Edital.

3 Argumentação e Operadores Argumentativos

Existem alguns estudiosos, como Ducrot (1977, 1988) e Koch (2000, 2004) que têm realizado trabalhos sobre os operadores do discurso, vendo-os como elementos argumentativos. Ducrot (1977 *apud* LONGHIN-THOMAZI, 2003, p. 148) diz que a argumentatividade “está inscrita na própria gramática das línguas, que dispõem de marcas linguísticas explícitas destinadas a indicar a orientação argumentativa dos enunciados.” Segundo este autor (DUCROT, 1977 *apud* LONGHIN-THOMAZI, 2003) essas marcas são de natureza conjuncional ou adverbial, que reservou os termos conectores e operadores argumentativos.

Os operadores argumentativos servem para encadear enunciados e são utilizados para introduzir vários tipos de argumentos, ao mesmo tempo em que são marcas da Tradição Discursiva no gênero Edital.

Os principais operadores da nossa língua, segundo Koch (2000) e outros estudiosos da argumentação, são:

- 1) **até / mesmo / até mesmo/ inclusive** que assinalam o argumento mais forte de uma escala orientada no sentido de determinada conclusão;
- 2) **e / também / ainda / nem (= e não) / não só... mas também/ tanto... como / além de... / além disso... / a par de...** que somam argumentos a favor de uma mesa conclusão.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

3) **portanto / logo / por conseguinte / pois / em decorrência / consequentemente** que introduzem uma **conclusão** relativa a argumentos apresentados em enunciados anteriores.

4) **ou / ou então / quer... quer / seja... seja** que introduzem argumentos **alternativos** que levam a conclusões diferentes ou opostas.

5) **mais que / menos que / tão... como** que estabelecem relações de **comparação** entre elementos, com vistas a uma dada conclusão.

6) **porque / que / já que / pois** que introduzem uma **justificativa** ou explicação relativa ao enunciado anterior.

7) **já / ainda / agora** que introduzem **pressupostos** no enunciado.

8) **quase / apenas** que são distribuídos em escalas oposta de afirmação total ou negação total.

9) **mas / porém / contudo / todavia / no entanto / embora / ainda que / posto que / apesar de (que)** que contrapõem argumentos orientados para conclusões contrárias.

10) **conforme/ em conformidade/ segundo/ de acordo com** introduzem uma acordo, trato que se infere do discurso anterior.

11) **a fim de/ com a finalidade de/ com o objetivo de/ para** que indica uma relação de finalidade.

É comum, portanto, vermos e estudarmos esses elementos (conectivos) como operadores argumentativos, no entanto, há outros elementos gramaticais (substantivos, verbos, etc) e, até mesmos, estruturas frasais (reduzidas de gerúndio, aposto circunstanciais etc) que podem ser vistos com operadores argumentativos. Vejamos um exemplo dado por Garcia (2000, p.80) quando apresenta o aposto circunstancial como expando uma ideia de causa, justificativa: “Cioso de suas obrigações, nada mais cabia fazer senão recuar o pedido” (“cioso”, poder ser substituído “por ser cioso”, “porque era cioso” etc, dando a ideia de causa).

Vejamos agora, alguns desses operadores nos editais de século XIX e XX direcionando, argumentativamente, a leitura dos editais.

3.1 Operadores argumentativos no gênero Edital

Por meio do quadro que segue, vamos observar a presença dos operadores argumentativos e suas funções em editais publicados em jornais dos séculos XIX e XX que fazem parte do acervo do historiador Eduardo Martins, que se encontra à disposição para estudos na Casa Fundação José Américo – João Pessoa.

Esses editais foram coletados da seção de anúncios de jornais paribanos e digitalizados por nós, conforme as normas de transcrição estabelecidas por pesquisadores do PHPB (Projeto Para História do Português do Brasil) que se encontra no livro **E os preços eram commodos...** anúncios de jornais brasileiros do século XIX, das professoras Guedes e Berlinck (2000).

CLASSIFICAÇÃO DOS OPERADORES DO SÉCULO XIX e XX		
OPERADOR	FUNÇÃO GERAL	FUNÇÃO ESPECÍFICA NO GÊNERO EDITAL
“O Illm.º Sr. Dr. Inspe ctor do Thesouro Provin cial manda fazer publico, de conformidade com o officio de S. exe. o Snr. Presi- dende da Provincia, de hontem datado, sob nume- ro 576”. (<i>Gazeta da Parahyba</i> 12/05/1888).	Estabelece relação de conformidade com uma regra, lei.	Expressa conformidade com officios/leis vigentes.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

<p>“... con-forme a informação do me- dico encargado da Enfer- maria militar, manda o Illm.º Sr. Inspector desta Thesouraria de Fazenda, faze publico que em sessão da Junta do dia 28 do cor- rente, ao meio dia, corre- rá novamente em praça, [ilegível] o mencionado fornecimen[] (Gazeta da Parahyba 26/06/1888)</p>	<p>Idem</p>	<p>Expressa conformidade com informação dada por autoridade.</p>
<p>“... a Junta administrativa da caixa d” A mortisação resolveo, segundo, comunicou por telegrama de hontem prorrogar até o dia 30 de Setembro vindouro o praso para a substituição, sem desconto das notas de 108000 réis da 7.ª estampa”. (Gazeta da Parahyba 14/06/1888)</p>	<p>Idem</p>	<p>Expressa a conformidade com o telegrama enviado anteriormente, fazendo referência a este.</p>
<p>“...está sendo co- brado, neste mês, o Imposto Sindical, referente ao exercício de 1944. De acordo com o depósito no artigo 591 da Consolação das Leis Trabalhistas as Emprêsas. (A União 18/01/1944) “...sob pena de não fazerem qualquer transação nas repartições públicas federias, estaduais e municipais, conforme o artigo 608 da mesma Consolidação. (A União 18/01/1944)</p>	<p>Idem</p>	<p>Expressa a conformidade com artigo de leis.</p>
<p>... a fim de que a dita lei seja imediata- mente cumprida n”esta Comarca – Parahyba 17 de Maio de 1888. (Gazeta da Parahyba 18/05/1888) “a fim de cumprirem o que pre- ceitua a letra e do artigo 16 do Regulamento do Serviço Mi- litar. (O Jornal 08/ 12/1923)</p>	<p>Estabelece relação de finalidade.</p>	<p>Demonstra que o ato tem como finalidade o cumprimento de uma lei. Demonstra que o ato tem como finalidade o cumprimento da letra do artigo de regulamento.</p>
<p>Para fornecimento de guias aos interessados e quaisquer outras informações a respeito de tão importante assunto, a Fe- deração mantém funcionários habilitados A (A União 18/01/1944) E para que chegue ao conheci- mento de todos os interessados foi passado o presente edital (Correio da Paraíba 25/04/1968)</p>	<p>Estabelece relação de finalidade. Estabelece ao mesmo tempo relação de adição e de finalidade</p>	<p>Demonstra o finalidade de se manter (ou ter) funcionários habilitados Demonstra acréscimo de finalidade expressa na exposição que é a divulgação do edital para os interessados.</p>

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Os operadores argumentativos de conformidade e de finalidade são os que se fazem mais presentes nesse tipo de documento, exatamente na parte em que é elaborada a ordem e a justificativa da ordem, ou seja, na parte expositiva do edital. Confrontando com outras partes do Edital, é na parte expositiva que encontramos os trechos mais argumentativos, nas outras, trechos mais informativos.

4 Considerações Finais

Por meio dos Editais, atores sociais interagem, propósitos comunicativos são atingidos, cujo teor eram normalmente: arrecadação de imposto, licitação, compras, substituição de notas, divulgação de atos e leis etc. Os Editais tiveram, nos séculos XIX e XX, considerável amplitude social por serem divulgados em jornais, atingindo um grande número de pessoa até de outras localidades.

Vimos, nos Editais analisados de séculos passados, marcas linguísticas que mostram a intenção do autores dos editais: transmitir uma ordem de acordo com as leis, com as palavras de autoridade etc.. A ordem é uma característica própria do gênero Edital dos séculos passados e, por isso, encontramos operadores que direcionam para essa característica como: “segundo”, “conformidade”, “De acordo com...”; e o objetivo dessa ordem por meio dos operadores: “A fim de”, “Para”, e “E para...” que estão todos em consonância como a expressão de ordem “manda fazer publico” que se encontra no início do edital. É, na própria estrutura desse gênero, no uso dessas expressões argumentativas que podemos ver a influência jurídica vista sobretudo na parte expositiva do documento, ao qual o indivíduo, por obrigação ou dever, deve acatar.

A variação dos operadores de conformidade e de finalidade se dá mais em função das condições de escrituralidade do locutor (escrivão ou redator) e do conteúdo expresso no edital a partir do seu propósito comunicativo (leis, ordens, informações).

Observando os editais dos séculos XIX e XX e os confrontando, percebemos que os operadores de conformidade e finalidade do século XIX se mantiveram no século XX, firmando-se com operadores desse gênero, como sua função de levar à compreensão e ao cumprimento da ordem nele expressa.

Reconstruir a história da *tradição discursiva edital*, investigando sua gênese e suas sucessivas atualizações no seio da esfera social, em que ele mediou interações verbais, e o seu fazer-argumentativo foi o nosso objetivo neste artigo. Porém não devemos esquecer que, a gramática normativa não esclarece, com detalhes, este grande aparato de sentidos que são os operadores argumentativos, que, por sua vez, vêm sendo estudados, de forma minuciosa, pela Teoria da Argumentação na Língua, proposta por Ducrot. Essa teoria vem colaborando para uma melhor compreensão sobre os operadores e suas múltiplas funções dentro de um discurso, em diversos gêneros.

Esperamos que esse estudo, realizado neste artigo, contribua para uma construção metodológica do estudo desses operadores na práxis dos docentes que ministram aulas de Redação Comercial/Oficial nos curso de Secretariado Executivo.

Referências

- COSERIU, Eugenio. **Teoria da linguagem e Lingüística geral**. Trad. Agostinho Dias Carneiro. Rio de Janeiro: Presença Edições, 1979.
- BELLOTTO, Heloisa Liberalli. **Como fazer análise diplomática e análise tipológica de documentos**. São Paulo: Arquivo do Estado, Imprensa Oficial, 2002.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

- DUCROT, Oswald. **Polifonia y Argumentación**: Conferencias del Seminario Teoría de la Argumentación y Análisis del Discurso. Cali: Universidad del Valle, 1988.
- ESPÍNDOLA, Lucienne Claudete. Retórica e Argumentação. In: SILVA, Joseli Maria da; ESPÍNDOLA, Luciene Claudete. (orgs). **Argumentação na Língua**: da pressuposição aos topoi. João Pessoa: Editora Universitária/ UFPB, 2004.
- GARCIA, Othon M. **Comunicação em prosa moderna**: aprenda a escrever, aprendendo a pensar. 18 ed. Rio de Janeiro, Editora FGV, 2000.
- GUEDES, M. BERLINCK, R. de A. **E os preços eram commodos...** anúncios de jornais brasileiros do século XIX. São Paulo, Humanitas/FFLCH/USP, 2000.
- KABATEK, Johannes. Tradições discursivas e mudança lingüística. In: Tânia Lobo (ed.): **Para a História do Português Brasileiro VI**, Salvador: EDUFBA, (no prelo). Texto apresentado no encontro PHPB em Itaparica, Bahia, setembro de 2004. <http://www.kabatek.de/discurso/itaparica.pdf>. Acesso em 18 jul. 2005.
- KOCH, I. G. V. **Argumentação e Linguagem**. 5 ed. São Paulo: Cortez, 1999.
- _____. **Argumentação e Linguagem**. 5 ed. São Paulo: Cortez, 2004.
- _____. **A Inter-ação pela Linguagem**. 5 ed. São Paulo: Contexto, 2000.
- LONGHIN, S. R. **A gramaticalização da perífrase conjuncional "só que"**. Tese (Doutorado em Linguística) - Instituto de Estudos da Linguagem, UNICAMP, Campinas, 2003.
- MEDEIROS, João Bosco. **Correspondência**: técnicas de Comunicação criativa. 18 ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- MONTANARI, Massimo. Comida como cultura. Trad. Letícia Martins de Andrade. São Paulo: Senac, 2008. In: SANTOS, M. C. dos; MELO, B. Á. de A. **Tradições discursivas e práticas de linguagem nos manuscritos culinários de trabalhadoras da cozinha**. Anais do VII Congresso Internacional da Abralín, Curitiba, 2011.
- MOURA, A. F. de. **Tradições discursivas**: inovações e conservadorismos em atas de câmaras paraibanas dos séculos XIX, XX E XXI. João Pessoa, 2011. 121 pp. Dissertação (Mestrado em Linguística), Universidade Federal da Paraíba.
- SILVA, M. A. Argumentação e polifonia da Língua. In: NASCIMENTO, E. P. do. (Org.). **A argumentação na redação comercial e oficial: estratégias Semântico-Discursivas em gêneros formulaicos**. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2012. p. 29-67.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Trabalhos completos

Pôsteres

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A MODALIZAÇÃO NA CARTA COMERCIAL

Jaqueline Ribeiro da Silva (UFPB)
jakelineribeiro2012@gmail.com

Noelma da Silva Ferreira (UFPB)
noelmaherreira@gmail.com

Roseane Batista Feitosa Nicolau (orientadora/UFPB)
rosenicolau.ufpb@gmail.com

Resumo: No presente trabalho, tratamos sobre a modalização na carta comercial, que pertence ao domínio dos textos do universo empresarial e comercial. A carta comercial é um dos instrumentos mais usuais de comunicação escrita no comércio, na indústria e nos bancos; é, também, usada de forma geral, entre as entidades não governamentais. Esse trabalho tem o objetivo descrever a função da modalização no gênero carta comercial, explicando a importância do conhecimento e da utilização deste recurso linguístico na elaboração de cartas. Para atingir nosso objetivo, selecionamos cinco cartas comerciais que apresentam variados propósitos comunicativos. O referencial teórico utilizado foi a teoria da modalização a partir de Castilho e Castilho (1993) e Nascimento (2009; 2012); e sobre as cartas, Marcuschi (2000) e Medeiros (2005). O tipo de investigação realizada nessa pesquisa foi de natureza quanti-qualitativa e, quanto ao modo operacional, descritivo e explicativo. São expostos, no decorrer deste trabalho, os três diferentes tipos de modalização apontados pelos teóricos da modalização. A modalização epistêmica que corresponde a considerações sobre o valor de verdade do conteúdo proposicional. A modalização deontica, cujo conteúdo proposicional do enunciado deve ou precisa ocorrer. E a modalização avaliativa que emite um juízo de valor, indicando, ao mesmo tempo, como o locutor quer que seu enunciado seja lido. Nas cartas coletadas e analisadas foram encontrados os três tipos de modalização citados. Entretanto, comprovamos que a modalização epistêmica foi a que apresentou maior ocorrência, sobretudo em função do propósito comunicativo das cartas. Por ser frequente o uso dos modalizadores na carta comercial, é importante que o secretário saiba reconhecer e usar essa estratégia argumentativa, que além de demonstra o seu ponto de vista, determina como se espera que o interlocutor aja perante o propósito comunicativo apresentado na carta.

Palavras-chave: Carta Comercial. Modalização. Interlocutores.

Abstract: In this paper, we will deal about the Charter Commercial modalization seen as a subgenre of the Charter, which belongs to the domain of the texts of the business universe. The Charter Commercial is one of the most usual off written communication in commerce, industry, banks and also between non-governmental entities. This paper aims to describe the functions of the modal gender Commercial Charter, explaining the importance of knowledge and use of these linguistic elements in the preparation of letters. Business letters have analyzed various

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

communicative purposes and from these purposes they are classified as: collection letter, letter of response to a complaint, letter opening current account response to a letter of employment and letter of recommendation. The theoretical framework used was the theory of modality, from Birth (2009, 2012) and on the cards, Medeiros (2005). The modality is a strategic-discursive language that allows the speaker to print their subjectivity and act in relation to the interlocutor (Nascimento, 2012). The type of research conducted in this research was both quantitative and qualitative, about the operational mode, descriptive. Three different types of modality are exposed in this paper: the epistemic modality which corresponds to considerations about the truth value of the propositional content; the deontic modality, whose propositional content of the utterance should or must occur, and the evaluative modality that emits a value judgment, indicating at the same time as the speaker wants her statement to be read. All the epistemic modality types were found in the *corpus*. However, we proved that the epistemic modality showed the highest occurrence, especially in terms of its communicative purpose of some letters. Being frequent use of modal in Commercial Charter is important that the secretary knows how to use this argumentative strategy, demonstrating its subjectivity and at the same time, acting in accordance with their interlocutor, determining often as hopes this act.

Keywords: Commercial Charter. Modality. Interlocutors.

Introdução

Este trabalho tem como objetivo descrever as funções dos modalizadores, no gênero carta comercial, explicando a importância de seu conhecimento e de sua utilização. A modalização funciona como uma estratégia argumentativa, que permite ao locutor demonstrar seu ponto de vista, ao mesmo tempo agir em função da interlocução, determinando muitas vezes, como espera que seu interlocutor se comporte ou aja (NASCIMENTO, 2005). Os modalizadores são um tipo de recurso da língua que deve ser observado, quando se produz textos. No caso do estudante de secretariado, esse deve aprender a olhar para esses aspectos da língua e refletir sobre eles, distinguindo, por exemplo, entre um discurso manipulado que impõe conclusões e um discurso que pretende deixar as conclusões por parte o interlocutor. É uma pena que muitas vezes os manuais de redação comercial detenham-se apenas nos aspectos formais e linguísticos, votando-se apenas para a normatização e não favorecendo o olhar sobre recursos textuais como os modalizadores, que sempre está presente nos textos, ora de forma mais explícita, ora de forma mais discreta.

São descritos no decorrer deste trabalho os três diferentes tipos de modalização (epistêmica, deontica e avaliativa) que produzem diferentes efeitos de sentido nos enunciados. A modalização epistêmica subdivide-se em dois subtipos: os asseverativos e quase-asseverativos e a modalização deontica subdivide-se em modalização deontica de obrigatoriedade e modalização deontica de proibição. E, a avaliativa que expressa um ponto de vista sobre o conteúdo exposto, excetuando-se qualquer caráter deontico ou epistêmico (NASCIMENTO, 2005).

As cartas comerciais, selecionadas e analisadas, conforme os seus propósitos comunicativos, podem ser classificadas em de cobrança, de resposta a uma reclamação, resposta a uma carta de emprego e de recomendação. Nessas cartas, seja de cobrança seja de recomendação, são necessários argumentos calcados em bases sólidas, em ideias que farão a diferença no momento de fazer com que o interlocutor se convença de que o problema ou a

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

questão em discussão carece de um olhar mais cuidadoso; assim, a possibilidade de um retorno positivo poderá ser efetiva.

Para a realização deste trabalho foram utilizados dois procedimentos de pesquisa: bibliográfica, quando se fez um levantamento sobre o gênero carta comercial e sobre a teoria da modalização, e documental, quando se selecionou e analisou as cartas comerciais realizando pesquisa de natureza quanti-qualitativa e, de modo operacional, descritivo e explicativo.

Nesse artigo, trataremos inicialmente sobre o gênero carta comercial, sua estrutura e composição e, em seguida, abordaremos os modalizadores nas cartas comerciais selecionadas, buscando as funções desses elementos nesse tipo de documento.

2 Carta Comercial

A carta é uma das formas mais antigas de comunicação escrita, que se diversificou, acompanhando a evoluçãosócio-cultural da sociedade. Marcuschi (2000) reconhece a existência de vários formatos de carta e afirma que a forma textual e originária deste gênero serviu como um guia para a elaboração de um grande número de outros gêneros que se situam numa constelação, que são formas socialmente maturadas em práticas comunicativas, de natureza sócio-comunicativa, e que dentre eles encontramos a carta comercial.

A carta comercial se apresenta, empiricamente, em diversas formas de realização, e apresentam diferentes intenções devido à abrangência de conteúdos e de funções sócio-comunicativas deste gênero (carta de solicitação, carta de emprego, carta de cobrança, dentre outras); mas, essas cartas apresentam uma estrutura mínima (ou superestrutura) que as unifica.

As cartas comerciais coletadas para esta pesquisa demonstraram variadas formas de realização comunicativa e mostram importância destegênero nas diversas práticas sociais nas empresas. Dentro dessa diversificação, encontramos a carta comercial que é um documento trocado entre duas empresas ou uma empresa e uma pessoa (ou vice-versa) que trata de assuntos comerciais e/ou financeiros, em que se visa iniciar, manter ou encerrar transações comerciais. A carta comercial, também é chamada de correspondência técnica ou empresarial, é um documento com o objetivo de se realizar uma comunicação comercial, empresarial, ou seja, estabelecer comunicações; é um texto que faz parte da rotina comunicativa das empresas.

De acordo com Nascimento (2012), a carta comercial requerer um nível relativamente alto de informatividade, precisa ser e clara ao interlocutor, porém seus conteúdos não devem ser tratados de forma exaustiva, como é o caso de outros documentos que apresentam essa característica em função de seu propósito e sua especificidade; como, por exemplo, o edital que é um documento composto de várias páginas.

A carta comercial deve ser concisa. O ritmo do mundo do comércio, dos negócios requer textos que digam tudo em poucas linhas, com precisão. Além disso, prudência, na transmissão das informações, que devem ser passadas com confiança e credibilidade. Mesmo que a atitude do interlocutor não seja correta, o que pode gerar uma cobrança, deve-se evitar desagrado com tal situação, refletindo e ponderando bem na redação, pois uma atitude diplomática resulta em mais êxito.

Ainda com relação à carta comercial, Medeiros e Hernandez (2004) destacam que a redação comercial deve ser imparcial e impessoal, evitando o uso de opiniões bem como excesso de pronomes pessoais. Entretanto, na nossa pesquisa, percebemos que existem elementos linguísticos, que marcam a presença da subjetividade do locutor, os quais revelam que a redação no gênero carta comercial não sendo tão impessoal como sugerem os autores dos manuais de redação comercial.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

2.1 Elementos estruturais de uma carta comercial e seus propósitos comunicativos

As cartas comerciais, no seu aspecto estrutural, seguem basicamente o que dizem os manuais de redação desse documento. Sendo assim, a carta deve conter: timbre ou cabeçalho, local e data, endereço, assunto, vocativo, texto como: introdução, desenvolvimento, fecho e assinatura.

A presença do timbre tem como função identificar a organização que emite o documento, com o endereço e contatos telefônicos, além do número do CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas). A seguir encontra-se a data. Caso já especifique a cidade no timbre não é necessário que se coloque o nome da cidade junto à data. No endereçamento, é apresentado o nome do interlocutor a cidade na qual reside. O vocativo vem a seguir, separado do texto por vírgula. Em seguida é apresentado o texto, no qual encontramos a exposição do propósito comunicativo. Após o texto encontra-se o fecho. Os mais usados são “atenciosamente” e “respeitosamente”, seguindo o padrão oficial, mas também são comuns fechos tradicionais como: “cordiais saudações”, “com elevado apreço” etc., seguidos de vírgula. Por último, está a assinatura do locutor, com a identificação de seu cargo ou sua função na organização.

As cartas comerciais são classificadas conforme seus propósitos comunicativos. Para realizar, por exemplo, uma cobrança tem-se a carta de cobrança, para realizar uma solicitação, elabora-se uma carta de solicitação e, assim por diante. Portanto, é com base nos objetivos dos redatores e na natureza do tópico tratado, que se classificam esses textos. Porém esses mesmos textos possuem marcas linguísticas mais ou menos estereotipadas, tais como, os vocativos: *Prezado cliente*, *Excelentíssimo Senhor*, dentre outros. Estas marcas linguísticas, segundo Marcuschi (2000), são fórmulas históricas que surgiram das práticas sociais ao longo do tempo, e dão certa formalidade ao documento. Conforme relação discursiva existente entre locutor e interlocutor se determina o tratamento, que pode ser mais formal ou menos formal.

3 A teoria da modalização

A modalização é uma estratégia linguístico-discursiva que permite ao locutor imprimir o ponto de vista do locutor e também provocar uma reação em seu interlocutor, isso por meio de qualquer gênero textual. Segundo Nascimento (2009) a teoria da modalização se apresenta como uma teoria que explica como um locutor deixa registrado no seu discurso, marcas de sua subjetividade através de determinados elementos linguísticos e, portanto, imprime um modo como esse discurso deve ser lido. Nos primeiros estudos sobre a modalização foram identificados dois tipos básicos de modalizadores: os epistêmicos e deônticos e, depois, surgiu mais um, o avaliativo.

Os elementos linguísticos que materializam a modalização são denominados de “modalizadores”. Esses modalizadores foram explicados por Castilho e Castilho (1993) e Nascimento (2006) a partir da classificação apresentada acima, e que, aqui, foi recuperada: epistêmica, deôntica e avaliativa. Vejamos detalhadamente esses tipos de modalizadores nas cartas comerciais.

3.1 Modalização nas cartas comerciais

As cartas comerciais analisadas foram: carta de cobrança, carta de resposta a uma reclamação, carta de abertura de conta corrente, resposta a uma carta de emprego e carta de recomendação. Nessas cartas foram encontrados os três tipos de modalização.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

3.1.1 Epistêmica: na qual se faz considerações sobre o valor de verdade do seu conteúdo apresentado. Esse tipo de modalizador revela o grau de conhecimento do interlocutor. Expressa através de determinados elementos linguísticos de certeza ou probabilidade, pois isso corresponde aos eixos do CRER e do SABER. Podem ser asseverativos e quase-asseverativos.

3.1.2 Deôntica: o conteúdo proposicional do enunciado DEVE ou PRECISA ocorrer. Insere-se no eixo da conduta, expressando obrigatoriedade ou permissibilidade, ou seja, aquilo que se deve fazer. Dentro desse grupo inserem-se os modalizadores: deôntico de obrigatoriedade e deôntico de proibição.

3.1.3 Avaliativa: são marcas do envolvimento do locutor em relação ao enunciado.

Nos três tipos de modalização apontados acima, a avaliação é feita sempre em face da interlocução, uma vez que indica como o locutor quer que o enunciado seja lido.

De acordo com os modalizadores utilizados, o discurso pode ser considerado mais ou menos polêmico e/ou autoritário. Em um discurso mais polêmico utilizam-se mais os modalizadores inseridos no eixo do CRER, e, através desses, pode-se retirar a chance do interlocutor de chegar as suas próprias conclusões. No discurso inserido no eixo do SABER e do DEVER, por estar mais voltado para um discurso autoritário, restringem-se as chances de o interlocutor de discordar dos fatos apresentados pelo locutor.

Vejamos agora, na análise, a presença esses modalizadores na carta comercial

a) Modalização epistêmica asseverativa

Os epistêmicos asseverativos são os modalizadores que indicam que o locutor considera verdadeiro o conteúdo da preposição. Ex: realmente, claro, de forma alguma, etc. No caso das cartas comerciais em função das transações comerciais e da cordialidade que devem existir nessas transações, dar-se credibilidade ao dito ou realizado com a expressão “com certeza”. Vejamos na situação seguinte.

Trecho 1

Sua duplicata ainda não foi paga. Com certeza , há uma razão para isso, mas o senhor não disse qual. (Destaque nosso)
--

Nesse trecho da carta acima o locutor utiliza o termo “com certeza” para modalizar o enunciado: “há uma razão para isso, mas o senhor não disse qual.” Esta expressão “com certeza” apresenta uma verdade, que a duplicata não foi paga porque houve alguma razão para isso. Com essa colocação, locutor mostra-se compreensivo com o cliente, visto que o conteúdo da preposição é exposto como algo verdadeiro.

b) Modalização epistêmica quase-asseverativa

Os epistêmicos quase-asseverativos são os modalizadores que indicam que o falante considera o conteúdo da preposição quase certo.

Trecho 2

Provavelmente , o vendedor deve ter se enganado enviando-lhe a amostra, em virtude da escassez do produto nesta época do ano. (Destaque nosso)

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Nesse exemplo o locutor utiliza o termo “provavelmente” para expressar a possibilidade de o vendedor ter-se enganado, enviando-lhe a amostra. Através dessa expressão o locutor não está se comprometendo com o valor de verdade desse enunciado, visto que o responsável pela entrega errada do produto foi responsabilidade do vendedor.

c) Modalização deôntica de obrigatoriedade

Os modalizadores deônticos de obrigatoriedade indicam que o falante considera o conteúdo da preposição como estado de coisas que precisam ocorrer obrigatoriamente.

Trecho 03

Para a abertura da conta, você **deverá** trazer uma cópia autenticada do contrato social e do cartão do CGC, número do registro na Junta Comercial e da inscrição na Prefeitura. (Destaque nosso)

Nesse trecho o locutor modaliza o enunciado: “trazer uma cópia autenticada do contrato social e do cartão do CGC, número do registro na Junta Comercial e da inscrição na Prefeitura” por meio da expressão “deverá” sendo assim o locutor além de indicar uma ordem, expõe o grau de certeza com relação ao conteúdo, ou seja, para a abertura da conta, é obrigatória uma cópia dos documentos citados.

d) Modalização deôntica de possibilidade

No tipo de modalização deôntica de possibilidade, o locutor responsável pelo enunciado não dá uma ordem, mas uma permissão para que o conteúdo da preposição ocorra. Isso não garante que ele ocorrerá de fato, fica a cargo do interlocutor.

Trecho 04

Você **pode** trazer o currículo, bem como as cartas de referências... (Destaque nosso)

No exemplo acima percebemos que ao utilizar o modalizador “pode” o locutor expressa uma possibilidade a seu interlocutor para realizar algo, ou seja, fica a critério do interlocutor a realização ou não do fato. O locutor não dá uma ordem, mas uma permissão para que o fato ocorra.

e) Modalização avaliativa

Segundo Nascimento (2005), mais do que revelar um sentimento ou emoção do locutor em função da preposição o enunciado, esse tipo de modalização indica uma avaliação da proposição por parte do locutor, emitindo um juízo de valor e indicando, ao mesmo tempo, como o locutor quer que essa proposição seja lida.

Trecho 05

Infelizmente, não pude continuar contando com seus serviços por que fui transferido para gerenciar a filial do Rio Grande do Sul e ela preferiu ficar em São Paulo. (Destaque nosso)

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Nesse trecho o locutor modaliza o enunciado usando o modalizador “infelizmente”, demonstrando verbalmente sua reação. Dessa forma o locutor exprime como se sente ao não poder continuar contar com seus serviços.

3.2 Resultados e discussão

No *corpus* coletado foram encontrados os tipos de modalização epistêmica, deôntica e avaliativa. No entanto, vimos que a modalização epistêmica foi a que apresentou maior ocorrência, nas 05 cartas comerciais analisadas, ocorreram 11 casos de modalização epistêmica, sendo que 07 indicavam modalização epistêmica asseverativa e 04 indicavam modalização epistêmica quase-asseverativa. A modalização epistêmica asseverativa e a quase-asseverativa mostram-se presentes, principalmente, nas cartas de cobrança.

Observou-se também que como os modalizadores asseverativos, o locutor age de forma mais incisiva sobre seu interlocutor, dando-lhe poucas alternativas, a não ser atender o seu pedido. Os quase-asseverativos, por estarem no campo da incerteza e não imprimirem comprometimento deixa o interlocutor mais livre em sua decisão uma vez que a ação seja amenizada.

Com relação à modalização deôntica, ocorreram 05 casos, sendo 03 desses casos deôntica de obrigatoriedade e 02 de possibilidade. Percebeu-se assim que o modalizador deôntico de obrigatoriedade, não permite que o interlocutor tenha outra visão do que está sendo dito a não ser de obediência. Já em relação ao modalizador deôntico de possibilidade percebe-se que o locutor permite ao interlocutor realizar alguma ação, sendo que isso não quer dizer que a ação ocorrerá, pois fica a escolha do interlocutor realizá-la ou não.

Outro tipo de modalização encontrada nas cartas comerciais coletadas foi a modalização avaliativa. De todos os casos analisados, 04 deles são foi modalização avaliativa. Segundo Nascimento (2009), a respeito desses modalizadores, o locutor, responsável pelo enunciado, imprime o modo como este deve ser lido ao mesmo tempo em que emite juízo de valor ou uma avaliação sobre o conteúdo exposto.

Vejam os abaixo o quadro dos modalizadores, conforme sua presença nas cartas comerciais analisadas:

Tipos de modalização	Subtipos	Quantidade de trechos
Modalização epistêmica	Asseverativa	07
	Quase asseverativa	04
Modalização deôntica	De obrigatoriedade	03
	De possibilidade	02
Modalização avaliativa	—	04
Total	—	20

Considerações finais

Ao decorrer deste trabalho, observamos que a compreensão do uso dos modalizadores na carta comercial é de suma importância tanto para quem a redige como para quem a lê, uma vez que eles impõem intenções de como se quer que o documento seja lido e compreendido.

Como já foi constatado, há nas cartas comerciais analisadas os três tipos de modalização, gerando efeitos de sentido nos enunciados e funcionando como estratégia argumentativa, ao permitir que o locutor demonstre o seu ponto de vista e, ao mesmo tempo, agir em função da interlocução, determinando, muitas vezes, como espera que seu interlocutor aja.

Ter conhecimento e domínio do funcionamento das estratégias argumentativas dos modalizadores no gênero da carta comercial é preciso para o profissional da área de secretariado, uma vez que contribui para tornar seu texto mais eficiente.

Mediante o emprego dos modalizadores de forma consciente, o secretário expõe e impõe aquilo que ele deseja alcançar, agindo de forma coerente com o seu propósito e, por conseguinte, alcançar seus objetivos e metas com qualidade na elaboração dos documentos, evitando interpretações indesejadas que podem prejudicar a relação comercial.

Referências

- CASTILHO, A. T.; CASTILHO, C. M. M de. Advérbios modalizadores. In: ILARI, Rodolfo (Org.). **Gramática do português falado**. 2. ed. V. II. Campinas: Editora da Unicamp, 1993.
- ESPÍNDOLA, Lucienne Claudete. Retórica e Argumentação. In: SILVA, Joseli Maria da; ESPÍNDOLA, Luciene Claudete. (orgs). **Argumentação na Língua: da pressuposição aos topoi**. João Pessoa: Editora Universitária/ UFPB, 2004.
- KOCH, I. G. V. **Argumentação e Linguagem**. 5 ed. São Paulo: Cortez, 1999/2004.
- MARCUSCHI, L. A (2000). **Gêneros Textuais: o que são e como se classificam?** Recife, UFPE. Janeiro (mimeo).
- MEDEIROS, João Bosco. **Português instrumental: para curso de contabilidade, economia e administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2005
- _____. **Correspondência: técnicas de Comunicação criativa**. 18 ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. *Manual da secretária*. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- NASCIMENTO, Erivaldo Pereira do. **Jogando com as vozes do outro: argumentação na notícia jornalística**. João Pessoa: editora universitária da UFPB, 2009.
- _____. **A argumentação na redação comercial e oficial: estratégias semântico-discursivas em gêneros formulaicos**. João Pessoa: editora universitária da UFPB, 2012.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

OS MODALIZADORES NO GÊNERO PORTARIA

Idalianne da Silva Cândido (UFPB)

idalianne.candido@gmail.com

Yslânia Soares Gonçalves(UFPB)

yslania3@gmail.com

Roseane Batista Feitosa Nicolau (orientadora/UFPB)

rosenicolau.ufpb@gmail.com

RESUMO: O gênero Portaria, de forma geral, é um ato administrativo interno pelo qual as autoridades superiores transmitem aos seus subordinados algo, uma ordem ou uma autorização, apoiando-se em uma lei. É o profissional de secretariado quem, normalmente, redige esse, entre outros documentos, em sua rotina de trabalho. Sendo assim, este trabalho intitulado *Os Modalizadores no Gênero Portaria* tem como objetivo analisar o gênero portaria a partir do uso dos modalizadores presentes com o intuito de contribuir para um maior desempenho na elaboração desse documento pelo secretário. Saber usar os modalizadores nas redações oficiais é de extrema importância, uma vez que no uso da modalização, o locutor deixa transparecer suas intenções de uma forma implícita ou explícita no discurso. Para realizar esse trabalho, primeiramente utilizamos os três critérios de classificação de Bakhtin (2000): o conteúdo temático, o estilo e a construção composicional. O que nos proporcionou um melhor entendimento do gênero em uso. Em seguida, para analisar os modalizadores nas portarias, esta pesquisa, baseou-se nos estudos de Neves (2002), Nascimento e Silva (2012) e Nascimento (2012). O *corpus* é composto por três portarias coletadas no site das Universidades Federais(<http://www.ufpb.br/prg/content/editais-portarias>) e (<http://www.ufmg.br/ead/site/index.php/caed/portarias>). A metodologia de estudo utilizada é de natureza quanti-qualitativa e de caráter exploratório e descritivo. Observamos que o gênero estudado é marcado, sobretudo, pela presença dos modalizadores deonticos de obrigatoriedade, dada a maior frequência desses elementos no texto. Esta constatação serve para reafirmar seu propósito comunicativo de transmitir uma ordem ou uma autorização de alguém que está no comando.

Palavras chaves: Gênero Portaria. Modalização. Profissional de secretariado.

RESUMEN: El género Portaria, en general, es un procedimiento administrativo por el cual las autoridades superiores transmiti algo a sus subordinados, una orden o un permiso, basándose en una ley. Es la secretaría profesional que normalmente escribe esto, entre otros documentos, en su trabajo de rutina. Por lo tanto, este trabajo titulado *Los Modalizadores en el Género Portaria* tiene como objetivo analizar el género portaría de la utilización de la actual modal con el fin de contribuir a aumentar el rendimiento en este documento en el Registro. Saber utilizar los modalizadores en agentes salas de redacción es de suma importancia, ya que el uso de la modalidad, el hablante revela sus intenciones en un implícito o explícito en el discurso. Para

llevar a cabo este trabajo, primero usamos los tres criterios de clasificación Bakhtin (2000): el contenido temático, el estilo y la construcción composición. Lo que nos dio una mejor comprensión de las cuestiones de género en el empleo. Entonces, para analizar las ordenanzas modales, esta investigación se basó en estudios Neves (2002), Nascimento y Silva (2012) y Nascimento (2012). El corpus se compone de tres órdenes recogidos en la página web de las Universidades Federales (<http://www.ufpb.br/prg/content/editais-portarias>) y (<http://www.ufmg.br/ead/site/index.php//caedordenanzas>). La metodología del estudio se utiliza tanto cuantitativo como cualitativo, exploratorio y descriptivo. Hemos observado que el género estudiado se caracteriza principalmente por la presencia de la obligación deontica modal, dado el aumento de la frecuencia de estos elementos en el texto. Este resultado sirve para reafirmar su intención comunicativa de transmitir una orden o autorización de quien está a cargo.

Palabras-claves: Ordenanza de Género. Modalidad. Profesional de Secretaría.

1 INTRODUÇÃO

Os profissionais de secretariado usam a escrita como uma ferramenta para a comunicação no seu dia a dia dentro das instituições, e para um bom desempenho na elaboração dos textos escritos é necessário conhecer os documentos, seu propósito comunicativos e os elementos linguísticos que marcam a intencionalidade desses documentos.

Buscamos neste trabalho analisar o uso dos modalizadores no gênero Portaria observando as intenções marcas pelo uso desses elementos argumentativos. A metodologia de estudo utilizada é de caráter exploratório e descritivo. O *corpus* é composto por dez portarias coletados no site das Universidades Federais (*In:* <http://www.ufpb.br/prg/content/editais-portarias>) e (*In:* <http://www.ufmg.br/ead/site/index.php/caed/portarias>). Esses documentos são próprios da área da administração da universidade e, conseqüentemente, encontram-se em arquivos universitários *on-line*.

Inicialmente, iremos conceituar a portaria, identificando suas características e a analisaremos conforme os três critérios de classificação estabelecidos por Bakhtin (2000), buscando o melhor entendimento do gênero em análise e a configuração que este assume de acordo com a disposição e a natureza de sua informação. Logo após, mostraremos como a modalização está inserida nesse gênero, identificando quais os tipos de modalizadores mais frequentes.

1.1 A Portaria como um gênero do discurso

Na administração colonial, a portaria era uma ordem régia expedida em nome do soberano e que continha instruções sobre a aplicação de leis, normas de serviço, nomeações, demissões ou punições. Na atualidade, é um ato administrativo interno pelo qual as autoridades superiores transmitem aos seus subordinados algo ordenando ou autorizando. Nela também se impõem normas, definem situações funcionais, aplicam penalidades disciplinares e atos semelhantes, com base em atos dispositivos exarados em jurisdições superiores em leis. Para ter validade, o documento deve ser publicado no Diário Oficial.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

O Manual da Presidência (2002) postula que a portaria é o instrumento pelo qual Ministros ou outras autoridades expedem instruções, sobre a organização e funcionamento de serviço, e praticam outros atos de sua competência.

Para estudar um gênero discursivo, é imprescindível que seja definida a esfera de comunicação em que ele atua. A Portaria faz parte do conjunto de gêneros oficiais/discursivos de repartições públicas e governamentais e aqui será estudo a partir da Teoria dos Gêneros apresentada por Bakhtin (2000) e da Modalização.

Os gêneros do discurso, segundo Bakhtin (2000), são tipos relativamente estáveis de enunciados, presentes nas mais diferentes situações cotidianas em linguagem informal ou formal. No caso da Portaria, esta se apresenta com uma linguagem formal, própria de situações administrativas determinadas, que levem à elaboração desse documento.

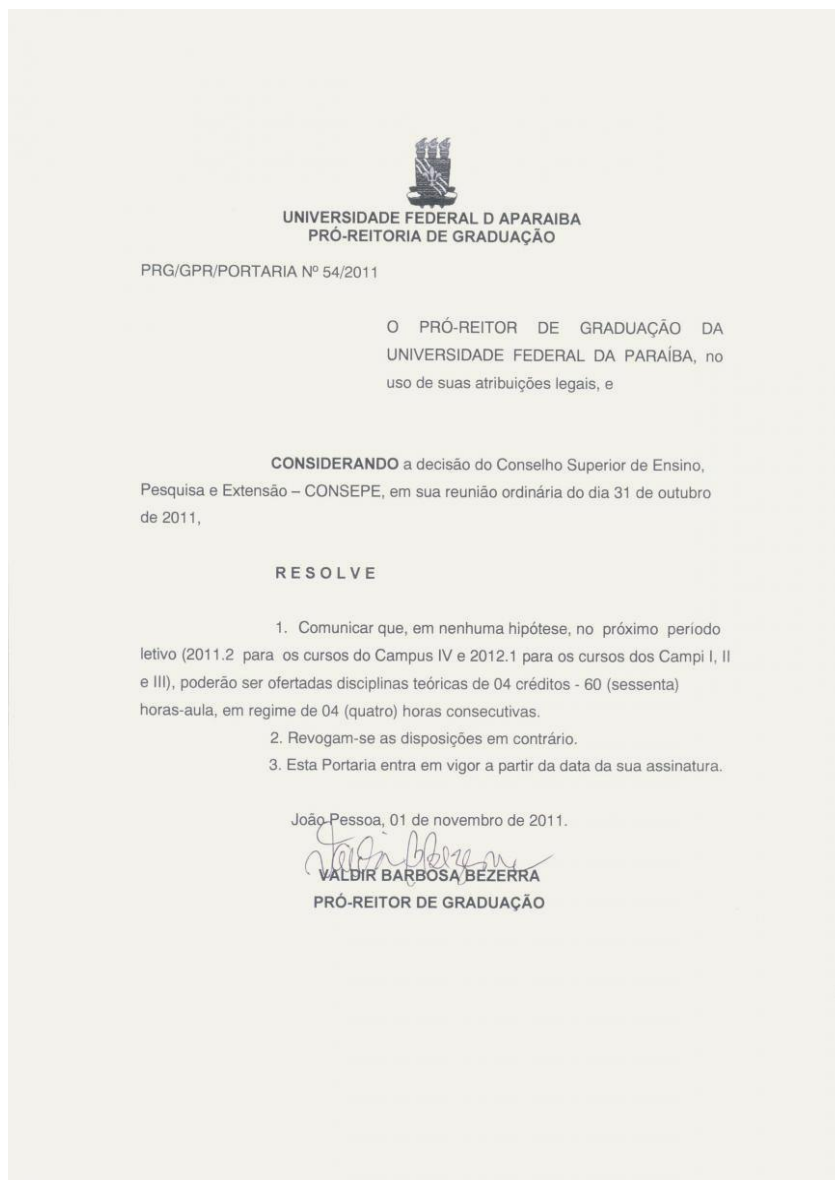
Neste artigo, iremos utilizar os três critérios de classificação de Bakhtin (2000): o *conteúdo temático*, o *estilo* e a *construção composicional* com o intuito de analisar esse gênero ainda pouco estudado.

O *conteúdo temático* está ligado às informações contidas nos gêneros. Segundo Bakhtin (2000, p.301), “o querer-dizer do locutor se realiza acima de tudo na escolha de um gênero do discurso”. Com relação ao conteúdo temático, a portaria, apoiando-se em Medeiros (2008, p. 317) trata de assuntos para “nomeações, demissões, suspensões, e reintegrações de funcionários e que são atos de Ministros de Estado, e suas funções e importâncias restringem-se à competência da autoridade administrativa que as expediu”.

Com relação ao *estilo*, Bakhtin (2000, p.283), diz que “o estilo linguístico ou funcional nada mais é senão o estilo de um gênero peculiar a uma dada esfera da atividade e da comunicação humana”. Podemos afirmar que o estilo de uma Portaria jamais será o mesmo que o do memorando, ata ou de uma carta comercial; pois, por servirem a propósitos comunicativos diferentes, apresentar vocabulário e expressões linguísticas fixas, e certo nível de formalidades e aspecto funcional diferente, o gênero Portaria se diferencia de outros gêneros do domínio da redação oficial. Esse gênero requer que sejam obedecidas certas características formais durante sua composição, regras que apaguem os traços de estilo individual presentes no discurso em proveito de certa impessoalidade.

A *construção composicional* conforme Nascimento (2012) diz respeito à forma de um determinado gênero do discurso. Essa afirmação parte da ideia de que na teoria bakhtiniana os gêneros manifestam um dado tipo de discurso e este, por sua vez, “[...] só pode existir de fato na forma de enunciações concretas de determinados falantes, sujeitos do discurso.” (BAKHTIN, 2000, p. 274). A construção composicional permite o reconhecimento do gênero e da situação que o determinou. Vejamos a construção composicional da Portaria que segue:

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.



Fonte: <http://www.ufpb.br/prg/sites/www.ufpb.br/prg/files/images/Port%20PRG%2004horas.jpg>

Na portaria apresentada, podem-se ver os conteúdos veiculados em determinado formato, com certas fórmulas fixas que identificam o documento como uma Portaria.

O Timbre que determina o local de onde partiu a portaria, no caso do nosso *corpus*, a Universidade Federal da Paraíba, precisamente, a Pró-Reitora de Graduação. Em seguida o Título, com a palavra PORTARIA, numeração e data; o Preâmbulo com a denominação completa da autoridade que expede o documento, em maiúscula e em negrito; a Fundamentação com a citação da lei básica e de órgão máximos; seguida da palavra RESOLVE, em maiúsculas, acompanhada de dois pontos, à esquerda da folha com valor injuntivo; o Texto: subdividido em artigos, parágrafos e alíneas explicitando a matéria da portaria; e por fim, a Data e a Assinatura da autoridade competente, com ou sem indicação de cargo.

1.2 Modalizadores nas Portarias

Grosso modo, a modalização é a relação que se estabelece entre o enunciador e seu enunciado. Neves (2002, p.180) aponta que a modalização está, por um lado, condicionada por traços lexicais específicos ligados ao falante [+ controle] e, por outro, implica que o interlocutor aceite o valor de verdade do enunciado para executá-lo. Neves (2002: 196) destaca que a modalização deontica se situa no domínio do *dever* (obrigação e permissão), relacionando-se à volição e à ordem.

Saber usar e identificar os modalizadores nas redações empresariais é de extrema importância para os profissionais que redigem documentos, pois ao usar a modalização em seu discurso o locutor deixa transparecer suas intenções de uma forma implícita ou explícita, determinando a relação que quer manter com seu interlocutor. Nascimento e Silva (2012, p. 63), corroboram com o que foi dito quando afirmam que a modalização é “como um ato de fala particular que permite ao locutor, além de deixar marcas de suas intenções, agir em função do seu interlocutor”. São ferramentas importantes a serviço da persuasão no texto argumentativo.

Nas portarias coletadas foram feitas uma descrição dos efeitos gerados pelo uso dos modalizadores.

1.2.1 Modalização Deontica

Os modalizadores deonticos expressam obrigação, permissão, proibição ou um desejo.

Para Nascimento (2012, p.87), “é possível afirmar que a presença de um deontico em um enunciado, além de revelar como um locutor deseja que o conteúdo seja lido estabelece parâmetros para a interlocução, gerando diferentes efeitos argumentativos e pragmáticos”.

1.2.1.1 Modalização Deontica de Obrigatoriedade

O locutor deixa em seu discurso algo em que o interlocutor é obrigatório a realizar, como é mostrado nos trechos abaixo:

Trecho 01- Portaria PRG/G /N° .037/2011

“A disciplina LIBRAS – Língua Brasileira de Sinais **deve** ser cursada **obrigatoriamente** pelos alunos atualmente matriculados nos cursos de Licenciatura (...)”.

Neste trecho o locutor modalizou o seu discurso com as expressões **deve** e **obrigatoriamente**. Ele ao usar essas expressões deixou claro que os alunos matriculados nos cursos de Licenciatura serão obrigados a cursar a disciplina.

Trecho 02- Portaria PRG/G /N° .037/2011

“Para os cursos de Bacharelado a disciplina LIBRAS – Língua Brasileira de Sinais **deve** ser cursada como componente curricular optativo (...)”.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Trecho 03 - Portaria PRG/G /N° .037/2011

“**Devem** as coordenações de cursos reformularem a estrutura curricular dos cursos com vistas a possibilitar a oferta da disciplina *LIBRAS*(...)”.

No trecho 02 e 03 ao usar **deve** e **devem** deu um sentido de algo obrigatório, dando a certeza que irá ocorrer. A partir dos exemplos acima, pode-se dizer que a modalização deôntica depende da existência de um predicado que se insira no universo *do dever*.

Trecho 04 - Portaria N° 034, de 20 de Abril de 2011

“**Suspender** os efeitos da Portaria n° 16/2007, que regulamenta a realização das festas no âmbito da UFMG, (...)”.

Ao utilizar a expressão **suspender** logo se percebe que o locutor traz isso como algo obrigatório.

1.2.1.2 Modalização Deôntica de Possibilidade

A modalização deôntica de possibilidade aparece quando o conteúdo da preposição é algo facultativo e/ ou quando o interlocutor tem a permissão para exercê-la ou adotá-la. Nascimento (2012, p. 85)

Trecho 05 - Portaria PRG/N° 003/2010

“Extraordinariamente, os alunos que cursam duas modalidades (bacharelado e licenciatura) de mesmo curso, **poderão** efetuar matrícula em disciplinas extracurriculares com o posterior aproveitamento de estudo (...)”.

O trecho acima, observamos um modalizador de possibilidade, pois ao usar a expressão **poderão** ele indica uma possibilidade dos alunos efetuarem matrícula em disciplinas extracurriculares com o posterior aproveitamento de estudo.

Trecho 06 - Portaria N° 034, de 20 de Abril de 2011

“Autorizar a Pró-Reitoria de Administração (PRA) a adotar, com a **possível** urgência, medidas que tenham por fim controlar a entrada de pessoas nos *campi* (...)”.

Ao utilizar a palavra **possível**, o locutor nos mostra a possibilidade de urgência da Pró-Reitoria em adotar medidas que tenha por fim controlar a entrada de pessoas nos *campi*.

1.2.1.3 Modalização Deôntica de Proibição

Expressa algo proibido, ou seja, algo que não pode ocorrer.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Trecho 07- Nº 034, de 20 de Abril de 2011

“Permanece **proibida** a comercialização de bebidas alcoólicas no âmbito da UFMG (...)”.

No exemplo acima, observa-se claramente pela expressão **proibida** uma modalização de proibição, mostrando que a comercialização de bebidas alcoólicas no âmbito da UFMG está proibida.

Trecho 08- Nº 034, de 20 de Abril de 2011

“(…), que regulamenta a realização de festas no âmbito da UFMG, ficando **proibidos** quaisquer eventos dessa natureza até nova deliberação sobre a matéria”.

Aqui o uso da expressão **Proibidos**, nos mostra nitidamente que está proibida a realização de festas no âmbito da UFMG, quaisquer eventos dessa natureza.

Além as modalizações deônticas vistas, observou-se a presença das mobilizações volitiva e demilitadora

1.2.2 Modalização Volitiva

Quando é mostrado um desejo. Para Nascimento (2012, p.86) é quando um modalizador expressa um desejo ou vontade, por parte do locutor.

Trecho 09 - Portaria PRG/G/Nº.003/2010

“(…) e desde que expressamente autoriza pela coordenação do curso está **solicitando** as disciplinas (...)”.

Neste trecho o locutor usa a expressão **solicitando** para demonstrar um desejo, uma solicitação no enunciado.

1.2.3 Modalização Delimitadora

A Modalização Delimitadora, para Nascimento e Silva (2012), estabelece limites dentro dos quais se devem considerar o conteúdo da proposição.

Trecho10 - Portaria PRG/G/Nº.003/2010

“Para efeito de matrícula em disciplina(s) extracurricular (es) será (ao) admitido(s) **até** o máximo de 16 (dezesesseis) créditos ou 240 (duzentos e quarenta) horas/aulas.”

Neste trecho a expressão **até** foi utilizada para impor um limite de créditos. Com isso observa-se um Modalizador Delimitador.

Trecho11 - Portaria Nº 034, de 20 de Abril de 2011

“(…), **somente** permanecerão abertas após as 21h a Portaria da Avenida Presidente Antônio Carlos e a da Avenida Presidente Carlos Luz (Catalão).

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

O locutor usa a expressão **somente** para delimitar o dito dele, pois é entendido que a Portaria da Avenida Presidente Antônio Carlos e a da Avenida Presidente Carlos Luz (Catalão) só serão as únicas abertas após as 21h.

Trecho12- PRG/G/Nº.003/2010

“Para efeito da matrícula em disciplina(s) extracurricular (es) será (ao) admitidos (s) **até** o máximo de 16 (dezesesseis) créditos ou 240 (duzentos e quarenta) horas-aulas, durante o curso, e **desde que** expressamente autorizada pela coordenação do curso (...)”.

Ao usar as expressões **até** o locutor impôs um limite de crédito horas-aulas, e usou a expressão **desde que** para delimitar ainda mais seu enunciado, pois também não bastaria só os créditos, mas também teria que está expressamente autorizada pela coordenação do curso.

Trecho13- Portaria PRG/G/Nº.003/2010

“(…), haverá aproveitamento de estudos de disciplinas extracurriculares para os cursos que estão em fase de implantação do PPP novo, com posterior aproveitamento de estudos, **desde que**:

I - Atenda aos pré-requisitos exigidos;

II - Não se ultrapasse o número máximo de créditos matriculados por semestre letivo, conforme a Resolução que rege o currículo do PPP ao qual está vinculado.

O locutor utilizou **desde que** para que o seu dito anterior fosse delimitado.

1.2.4 Modalização Avaliativa

Nascimento (2012, p. 88) Diz que é aquela em que um locutor expressa um juízo de valor a respeito do conteúdo do enunciado, executando-se qualquer avaliação de caráter deôntico ou epistêmico.

Trecho14- Portaria Nº 034, de 20 de Abril de 2011.

“(…), procedendo, na oportunidade, à identificação individualizada de cada uma delas, bem como participar outros atos **pertinentes** à implementação desse controle”.

Com o uso da expressão “**pertinentes**”, o locutor demonstrou que os outros atos são importantes à implementação desse controle.

Trecho15- Portaria nº09, 19 de abril de 2010.

“Sempre que julgar **conveniente** o Pró-Reitor de administração deliberará sobre qualquer assunto referido esta portaria (...)”.

Neste trecho vemos mais uma modalização avaliativa sendo utilizada. Sempre que o Pró-Reitor julgar conveniente, ou seja, apropriado ele deliberará sobre qualquer assunto referido a portaria, com isso o locutor mostrou um juízo de valor sobre o discurso.

2 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Embora nossa proposta de análise seja ainda incipiente, pois um estudo quantitativo exigiria um *corpus* mais expressivo, parece-nos interessante apontar alguns números. O quadro abaixo, nos mostra a ocorrência dos modalizadores no *corpus* investigado:

Tipos de modalização	Subtipos	Quantidade
Modalização Deontica	De Proibição	02
	De Possibilidade	03
	De Obrigatoriedade	76
Modalização Avaliativa	-	08
Modalização Delimitadora	-	12
Modalização Volitiva	-	01

Fonte: autores

Pelos dados do quadro, observa-se que o gênero estudado é marcado pela presença dos modalizadores deonticos de obrigatoriedade, dada a maior frequência desses elementos no texto. Foram encontrados os seguintes termos desse tipo de modalização: *resolve, determinar, necessárias, revogadas, delegar, autorizar, requisitar, revogam-se, obrigatoriamente*, entre outras. E, também nesta pesquisa, foram encontradas a mesma quantidade de expressões modalizadoras avaliativas (*competência, pertinente, conveniente, urgência*) e delimitadoras (*considerando, exceto, seguintes benefícios, conforme, desde que, até*).

Com relação aos modalizadores deonticos proibitivos, encontramos seis que foram: *proibidos, proibida*. Já os modalizadores deonticos de possibilidade encontramos somente três: *possível, poderão*. Ocorreu apenas um modalizador volitivo com o termo *solicitando*.

A modalização deontica que expressam obrigação, permissão, proibição ou um desejo, os deonticos de obrigatoriedade ocorreram em um numero maior com relação aos outros. O número já era esperado, já que o gênero portaria é aquela que as autoridades superiores utilizam para transmitir ordens ou autorizações apoiadas em uma lei.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo analisar o uso dos modalizadores no gênero Portaria e, como base nas análises apresentadas, mostrar o quanto é importante para os profissionais da área de secretariado adquirir o conhecimento sobre o uso desses elementos; uma vez que, na função de assessor, o secretário é responsável pela elaboração dos documentos da empresa ou da instituição.

Durante a análise, constatou-se que o uso dos modalizadores deonticos de obrigatoriedade, proibição e possibilidade, os quais o locutor utiliza para mostrar o seu desejo ou sua autoridade foram os que se fizeram mais presentes neste tipo de documento. Isto se dá por ser a Portaria utilizada para ordenar ou autorizar algo. Através desta constatação, percebemos que os modalizadores são estratégias argumentativas usadas pelo locutor para que o interlocutor entenda o que ele está querendo resolver comunicar, expor ou impor com aquele

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

documento. Por essa razão e de forma conclusiva, a partir da análise realizada neste artigo, podemos dizer que o que caracteriza a gênero Portaria é a sua formalidade, a presença da argumentação por autoridade e o uso dos modalizadores deônticos.

REFERÊNCIAS

BAKHTIN, Mikhail. **Estética da criação verbal**. 5 ed. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

MENDES, G. F.; JÚNIOR, N. J. F. **Manual De Redação Da Presidência Da República**. Brasília: Presidência da República, 2002.

MEDEIROS, João Bosco. **Correspondência**: técnicas de comunicação criativa. São Paulo: Atlas, 2008.

NASCIMENTO, Erivaldo P. do. **A argumentação na redação comercial e oficial**: estratégias semântico-discursivas em gêneros formulaicos. João Pessoa: Editora Universitária da UPPB, 2012.

NEVES, Maria Helena de Moura. A modalidade. In: Koch, I. (Org.). **Gramática do Português Falado**. Campinas: Ed. Unicamp, Vol. 6, 2002. P. 45-60.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

ESTÁGIO SUPERVISIONADO: IMPORTÂNCIA NA TRANSIÇÃO DE DISCENTE PARA PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Kamila da Silva Lima (UFPB)

kamilalima09@gmail.com

Maria Luzitana Conceição dos Santos (UFPB)

luzdosol.pe@gmail.com

Resumo: Esta pesquisa trata-se da ênfase e do tema estágio enquanto elemento transitório fundamental para o discente-profissional, tendo como objetivo investigar a abrangência do estágio na vida acadêmica do discente de Secretariado Executivo Bilingüe da Universidade Federal da Paraíba – Campus IV – Litoral Norte. A relevância desse tema justifica-se na oportunidade de conhecer o quanto o contato “face a face” e prático são primordiais para o aprendizado. Com foco no curso de Secretariado o tema torna-se ainda mais enfático, pois, percebe-se que na região local do Vale do Mamanguape e cidades circunvizinhas o curso é novo no mercado, com isso, o estágio torna-se não só ferramenta estratégica e transitória que contribui para o aumento do aprendizado, como também elemento principal na divulgação desta profissão. Nesse contexto o estágio surge como instrumento de integração entre o conhecimento do aluno e o meio social, além de ampliar as relações entre a universidade e a sociedade, e colocar o futuro profissional em contato com as diversas realidades profissionais que seu curso superior exige. Com isso o estágio passa a ser instrumento estratégico tanto para as instituições acadêmicas quanto para os discentes. O interesse nesse estudo é conhecer melhor como o discente utiliza essa ferramenta para sua futura inserção no mercado de trabalho, bem como, identificar as semelhanças e diferenças entre as funções e técnicas adquiridas durante a academia e as praticadas durante o estágio. A pesquisa é exploratória, de caso e com fundamentação bibliográfica. Dessa forma, as conclusões do estudo permitiram conhecer peculiaridades do estágio no curso de Secretariado Executivo da UFPB, bem como sua importância a partir da inclusão das experiências dos discentes de Secretariado, de que maneira sua prática influencia no aprendizado dos mesmos, o que essa ferramenta proporciona aos acadêmicos e como o estágio pode ser considerado elemento fundamental, estratégico e essencial nas Instituições de Ensino Superior (IES) como também para os acadêmicos de Secretariado.

Palavras-chave: Estágio supervisionado. Secretariado Executivo. Mercado.

Abstract: This research comes from the emphasis and importance of internship theme while fundamental transitory element from student-professional, aiming to investigate internship's comprehensiveness in students academic's life from Bilingual Executive Secretariat of Universidade Federal da Paraíba – Campus IV – North Coast. The relevance of this subject is justified in the opportunity to know how the contact “face to face” and practice are fundamentals to apprenticeship. Focusing on Secretariat course theme, it becomes even more emphatic, for it is noticed that to Mamanguape Valley and surrounding cities/towns this is a new course on the market, with this, internship becomes not only a transitory tool contributing to learning increase, but also like a main element of dissemination of this profession. In this context, internship arises like a integration instrument between academic's

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

knowledge and social, contributing to expand relations between university and society, besides putting the future professional in contact with professional realities which its higher education requires. With this, internship becomes a strategic tool as for academic institutions as to students. The interest in this study is to know better how the student uses this tool for its future insert on the market, as well as to identify the similarities and differences between functions and techniques acquired during university and the ones practiced during internship. It is an exploratory research, of case and reasoning literature. Thus, conclusions of this study will allow to know peculiarities from internship of Executive Secretariat of UFPB, as well as its importance from inclusion of Secretariat students' experiences, in which way its practice influences in students learning, what this tool provides to students and how internship can be considered a fundamental element, strategic and essential in Higher Education Institutions (HEIs), as well as for secretariat students.

Keywords: Supervised internship. Executive Secretariat. Market.

1. Introdução

A presente pesquisa apresenta investigação sobre estágio supervisionado como instrumento estratégico entre as Instituições de Ensino superior (IES) e os acadêmicos, particularmente os do curso de Secretariado Executivo Bilingue da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) do Campus IV, situado no Litoral Norte, como também, a sua abrangência e como ela pode ser considerada elemento importante no aumento do aprendizado e aperfeiçoamento dos conhecimentos dos acadêmicos de Secretariado.

Com o foco no curso de Secretariado o tema torna-se ainda mais enfático, pois, percebe-se que na região local do Vale do Mamanguape e cidades circunvizinhas o curso é novo no mercado, com isso, o estágio torna-se não só ferramenta transitória entre teoria e prática para o aumento do aprendizado, como também elemento principal estratégico na divulgação desta profissão na região.

“O estágio oportuniza a inter-relação e aproximação entre o mercado regional e a universidade, e por isso o mesmo surge como o “fio condutor” entre ambos.” (LIMA, 2013, p.37). Fazendo associação ao trabalho de um ourives, é no estágio que ocorre a lapidação do futuro profissional; no campo dos relacionamentos e de práticas acadêmicas. Por isso, é nesse momento que as universidades precisam ampliar esse campo a fim de disponibilizar oportunidades mediante estratégias como o convênio de estágio entre as empresas.

Com o intuito de conhecer e analisar a importância do estágio supervisionado na vida acadêmica do discente de Secretariado Executivo, a presente pesquisa busca também compreender a percepção e as expectativas das empresas estagiadas, através disso, objetiva-se responder a seguinte questão: como o estágio supervisionado influencia no aprendizado do acadêmico de Secretariado Executivo?

Neste contexto, o estudo teve como objetivo geral: investigar a abrangência do estágio na vida acadêmica do discente de Secretariado Executivo Bilingue da Universidade Federal da Paraíba – Campus IV – Litoral Norte.

Para alcançar tal objetivo foram construídos os seguintes objetivos específicos: I) analisar como o discente de Secretariado percebe seu estágio, ou seja, suas considerações; II) investigar os setores que disponibilizam estágios para o Secretariado (empresas de estágio),

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

como também as atividades praticadas pelos acadêmicos; III) compreender como as empresas percebem o profissional de Secretariado Executivo e o que se espera dele.

Nessa perspectiva, no âmbito geral, o presente artigo justifica-se na intensão de valorizar o estágio supervisionado como ferramenta estratégica essencial no aprendizado do discente. O intuito é instigar as Instituições de Ensino Superior para que se interessem e invistam nesta área, a fim de capacitar de maneira prática os futuros profissionais, tornando-os, dessa forma, mais conhecedores do mercado de trabalho.

Nesta pesquisa foi utilizado como suporte teórico o estudo de Lima (2013), cujo tema: *Mercado de Estágio Paraibano para o Secretariado Executivo*: percepção, oportunidades e dificuldades. Enfatiza-se no estudo a abrangência e importância de tal prática nas IES e na vida acadêmica dos discentes de Secretariado, além de Portela (2007); Bianchi, Alvarenga, Bianchi (2011); Medeiros e Hernandez (2010); e o Projeto Político Pedagógico PPP (2006) do curso de Secretariado da UFPB. Constitui-se em um estudo de caso, cujos dados foram analisados sob análise de conteúdo (BARDIN, apud MINAYO, 2007).

2. Referencial Teórico

O referencial desta pesquisa foi construído a partir de pesquisas bibliográficas na área de Secretariado Executivo, especificamente o curso do Campus IV Litoral Norte, Paraíba, e em estudos voltados para o estágio supervisionado. Para melhor apresentação do tema pesquisado este referencial está subdividido em tópicos e sub-tópicos.

2.1. Estágio - definição

Esta pesquisa aborda o tema estágio supervisionado enquanto ferramenta estratégica e transitória entre a teoria e a prática; construtiva do aprendizado entre os discentes – IES – Empresas; e colaborativa em relação a formação acadêmica dos discentes. Portanto, faz-se necessária alusão a seu significado enquanto elemento de estudo.

De acordo Ferreira (2010):

Estágio [Do fr.³⁴ *stage* <lat³⁵. med³⁶. *staguim.*]. s.m.³⁷. **1.** Aprendizado, exercício, prática, tirocínio (de advogado, médico, dentista, etc.). **2.** Situação transitória, de preparação. **3.** Aprendizado ou especialização que alguém faz uma repartição ou em qualquer organização, pública ou particular. [...]

No entanto, esta pesquisa também faz referência ao ato de supervisão e/ou supervisionar. Segundo o dicionário Aurélio entende-se por:

Supervisão sf.³⁸ **1.** Ação ou efeito de supervisionar ou supervisionar. **2.** Função de supervisor. [Pl.: sões.]

Supervisar v.t.d.³⁹. Dirigir ou orientar em plano superior; superintender, supervisionar. [...]

³⁴ A abreviação fr. segundo sua etimologia, que a palavra vem do Francês.

³⁵ Origem da palavra: Latim.

³⁶ A abreviação med. segundo o domínio da palavra significa medicina.

³⁷ s.m. significa dizer que a palavra é um substantivo masculino.

³⁸ A abreviação sf. significa substantivo feminino.

³⁹ A abreviação v.t.d. significa verbo transitivo direto.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Segundo Art. 1º da Lei 11. 788, de 25 de Setembro de 2008, entende por estágio:

[...] ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam frequentando o ensino regular em instituições de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos.

Portanto, o estágio supervisionado é a concretização do aprendizado, proporciona experiências profissionais ao discente, confirma a opção de carreira, além de contribuir para a aplicabilidade dos conceitos.

Apoiados em tal conceito, apresentam-se os tipos de estágio.

2.2. Tipos de estágio

Segundo Portela (2007, p. 38) e mediante a Lei Federal nº 11.788/2008, que estruturam esta pesquisa baseada no regulamento de estágio do curso de Secretariado, existem duas modalidades de estágio: o estágio curricular e o estágio extracurricular.

Estágio curricular – chamado também de estágio obrigatório, integra o Projeto Pedagógico de um curso, cuja carga horária é requisito para aprovação e obtenção de diploma. Constitui-se uma disciplina na grade curricular e pode ser ou não remunerado. De acordo com Portela (2007, p. 38) os tipos de estágios curriculares são: direto, indireto e semi-indireto.

- a) Direto: é o tipo de estágio realizado em universidades acompanhado pelos professores em período igual à execução da disciplina e o estágio. É nele onde se põem em prática as técnicas e conhecimentos aprendidos nas instituições concedentes.
- b) Indireto: não existe acompanhamento dos professores, tampouco, os mesmos realizam-se visitas no campo de estágio. “[...] é apenas elaborado um projeto e aplicado pelos estudantes e posteriormente avaliado os resultados diagnosticados.” (PORTELA, 2007, p. 38).
- c) Semi-indireto: é aplicado baseado nas propostas teórico/práticas. Tem acompanhamento do supervisor/orientador além de serem feitas visitas no campo de estágio, onde se realizam entrevistas com o supervisor da instituição concedente para analisar a situação do ambiente de estágio em caráter complementar as informações fornecidas pelo estagiário, bem como avaliar o seu desenvolvimento.

Estágio Extracurricular – também chamado de estágio não obrigatório é aquele desenvolvido como atividade opcional. Não faz parte da grade curricular e pode ser feito a partir do primeiro semestre do curso. Esse tipo de estágio não é aproveitado como disciplina, mas, aproveitam-se a carga horária (dependendo da grade curricular do curso) e as experiências adquiridas.

Para o futuro Secretário (a) é importante que ao iniciar sua experiência acadêmica, faça uma leitura do regulamento de estágio do curso de Secretariado Executivo Bilingue, mediante Resolução 01/2009. Esta resolução é interna da UFPB, especificamente do Centro de Ciências Aplicadas e Educação (CCAIE) do Campus IV Litoral Norte, no qual estão contidas todas as informações necessárias sobre os parâmetros estabelecidos para a realização do estágio.

3. A importância do estágio supervisionado

O objetivo deste tópico é demonstrar como o estágio supervisionado torna-se, durante sua prática, fundamental e importante no que tange o aprendizado dos discentes de Secretariado, como também reafirmá-lo como sendo ferramenta transitória essencial entre a teoria e a prática, além de analisar sua importância entre o discente e a empresa na qual se estabelece o estágio. Contudo, a fundamentação deste tópico é constituído de pesquisas na área de estágio supervisionado no qual relaciona tal contexto ao curso de Secretariado Executivo Bilingüe do Campus IV Litoral Norte - UFPB.

3.1. Transição de discente para profissional de Secretariado Executivo

Para iniciar a construção deste sub-tópico parte-se da premissa de que “Durante todo o ensino acadêmico, o discente (re) constrói sua visão crítica, adquire conhecimentos, técnicas e conceitos referentes ao profissional que deseja se tornar após a conclusão do curso de graduação.” (LIMA, 2013, p. 43). Nesse contexto, visualiza-se o estágio como sendo instrumento estratégico tanto para as instituições acadêmicas quanto para os discentes.

Em relação ao curso de Secretariado Executivo Bilingüe da UFPB e ao PPP do curso, a importância do estágio supervisionado se dá no complemento do aprendizado acadêmico além de integrar disciplina na grade curricular do discente. Ainda segundo o PPP (2006) do curso:

[...] o estágio curricular supervisionado deve ser concebido como conteúdo curricular implementador do perfil do formando, consistindo numa atividade obrigatória, que faz parte da estrutura curricular apresentada [no] Projeto Político de Curso, tendo em vista a consolidação prévia dos desempenhos profissionais desejados.

Segundo a fundamentação do PPP do curso de Secretariado, visualiza-se que o estágio como sendo atividade integrante obrigatória de ensino que segundo Bianchi; Alvarenga; Bianchi, (2011, p. 7) “[...] pode trazer imensos benefícios para a aprendizagem, para a melhoria do ensino e para o estagiário, no que diz respeito à sua formação, certamente trará resultados positivos.”

De acordo com Lima (2013), o estágio é um instrumento de integração entre o conhecimento do aluno e o meio social. Além de ampliar as relações entre a universidade e a sociedade, e colocar o futuro profissional em contato com as diversas realidades profissionais que sua educação superior exige, o estágio possibilita ao acadêmico estagiário uma visão sobre o mundo do trabalho, a respeito de sua profissão, ou seja, qual a postura do mercado frente a sua profissão. Ao mesmo tempo, o estudante passa a ser um agente transformador em meio à realidade da organização concedente do estágio.

A importância do estágio supervisionado, segundo Portela (2007), se firma na oportunidade:

[...] da aplicação dos conhecimentos adquiridos durante o curso, bem como, incorporação de novos conceitos; avaliação das suas habilidades numa situação concreta de trabalho, bem como definição de área de preferência; realimentação entre a formação acadêmica e a formação profissional.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

“A prática do estágio busca a solidificação dos futuros profissionais, faz com que os mesmos adquiram as competências necessárias para o exercício da profissão e visa minimizar a distância entre teoria e prática.”. (LIMA, 2013, p. 44).

Esse fato decorre da comprovação de que os acadêmicos não devem ser formados exclusivamente do ponto de vista teórico, em sala de aula, compreendendo que o aprendizado se dá entre conceitos e experiência, como afirma Portela (2007).

Segundo PPP (2006) do curso de Secretariado:

O estágio supervisionado é componente curricular obrigatório, indispensável à consolidação dos desempenhos profissionais desejados inerentes ao perfil do formando, sendo orientado por meio de regulamentação própria, com suas diferentes modalidades de operacionalização.

A partir desse contexto informativo, infere-se que durante o estágio, as atividades devem ser constantemente planejadas e executadas com eficiência e eficácia conforme os conhecimentos do estagiário adquiridos no ensino superior. Tal comportamento permitirá que o acadêmico em formação perceba sua transição de aprendiz para profissional, a partir da observação prática das demandas do mundo do trabalho.

Com base nas análises dos autores citados e fundamentado no PPP do curso de Secretariado Executivo, percebe-se o estágio supervisionado como fundamental no aprendizado do discente, pois, este disponibiliza a oportunidade de aperfeiçoar os conhecimentos adquiridos durante a vida acadêmica. A importância de estagiar proporciona aos acadêmicos experiências práticas e consolida sua opção de carreira. A partir disso, infere-se o estágio como elemento integrante essencial nas IES.

3.2. Relação entre aprendiz e empresa

Por ocasião do estágio, visualiza-se também a importância do mesmo entre o discente e a empresa concedente, como também os benefícios que tal atividade proporciona para ambos durante a prática desta atividade. Com base em Portela (2007) visualiza-se, no quadro 01, alguns pontos de importância:

Quadro 01 – Importância do estágio para estagiário e empresa

Para o estagiário	Para a empresa
Acelera sua formação profissional.	Eleva o nível de escolaridade de suas equipes.
Possibilita a aplicação prática dos conhecimentos obtidos nas disciplinas.	Facilita a entrada de novos conhecimentos e técnicas de produção e serviços.
Motiva o estudo, pois o estudante percebe a finalidade de aplicação do aprendizado e sente suas possibilidades.	Desenvolve soluções imediatas aos problemas verificados.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Permite maior assimilação das matérias de estudo.	Facilita a resolução de problemas.
Facilita e antecipa a definição da futura profissão pelo estudante.	Visualiza suas necessidades e carências.
Ameniza o impacto da passagem da vida estudantil para a profissional.	Melhora sua organização interna.
Possibilita perceber as próprias deficiências e buscar o aprimoramento.	Possibilita perceber as próprias deficiências e buscar aprimoramento.
Permite adquirir uma atitude de trabalho sistematizado, desenvolvendo a consciência de produtividade.	Aumenta a produtividade e organização.
Propicia melhor relacionamento humano.	Propicia melhor relacionamento humano.
Incentiva a observação e a comunicação de ideias e experiências, através dos relatórios elaborados.	Registra procedimentos e experiências.
Incentiva o exercício do senso crítico e estimula a criatividade.	Pode contar com a equipe interdisciplinar.
Compreende as diretrizes, a organização e o funcionamento das empresas e instituições em geral.	

Fonte: Portela (2007, p. 37).

Visualiza-se através deste quadro o quão importante torna-se o estágio para o crescimento profissional do discente, concomitante ao crescimento organizacional de uma empresa, num processo sistêmico de trocas e aprendizagens entre o mundo teórico (acadêmico) e o prático (mercado).

O estágio também pode ser considerado uma ferramenta de intercâmbio entre empresa e estagiário. De um lado, a empresa concede a oportunidade para que o estagiário possa aplicar e aperfeiçoar as técnicas e conceitos aprendidos enquanto acadêmico, com o intuito de desenvolver estratégias e articular-se não só em um contexto profissional, mas também cidadão. Por outro lado, a empresa se beneficia com os novos conhecimentos do aluno, que além de contribuir para sua formação, constrói uma visão mercadológica atualizada sobre sua profissão. Ainda segundo Portela (2007, p. 39) é um processo sistêmico de “realimentação entre a formação acadêmica e a formação profissional.”

Nesse contexto, é possível demonstrar o estágio como elemento essencial tanto para o aumento das competências e habilidades do futuro Secretário (a) Executivo (a), como para benefícios nas empresas estagiadas. A importância do estágio supervisionado é perceptível ao analisar o quadro 01, uma vez que, os meios e resultados que esta ferramenta proporciona para ambos é consideravelmente positivo.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Baseado em análises referentes ao quadro 01, percebe-se que o estágio além de oportunizar a prática de técnicas e conhecimentos, este facilita a passagem do aprendiz ao profissional, proporciona convívio ético e humano, incentiva, facilita, instiga a procura da eficiência e eficácia nas ações e funções referentes à empresa estagiada, além de demonstrar ao futuro Secretário (a) seu campo de atuação e visão de mercado de trabalho futuro.

4. Percepção e expectativas das empresas em relação ao estagiário de Secretariado Executivo Bilingüe

A partir da experiência de estágio é que serão geradas as percepções e expectativas da empresa em relação ao futuro Secretário (a), como afirmam Medeiros e Hernandez (2010, p. 283):

Em geral, as empresas esperam de suas [seus] secretárias [os]: consciência de seus deveres, dedicação ao trabalho, equilíbrio emocional para bem desempenharem tarefas, que sejam dignas de confiança, que saibam delegar tarefas quando necessário, que saibam resolver conflitos entre colegas de trabalho, que sejam capazes de trabalhar em grupo.

Neste contexto, os autores lançam uma visão do que as empresas esperam do Secretário (a). Em contrapartida, os estagiários têm a oportunidade, através destes estudos, de analisar a percepção do mercado em relação a sua atuação, ou seja, o que as empresas esperam deste profissional e como elas o percebem.

Essa possível percepção começa no estágio, na troca de experiências. Nessa fase as organizações transmitem ao discente suas expectativas em relação ao futuro profissional, isto faz com que o (a) estagiário (a) conheça sua área de atuação, como atuar e com quais competências, uma vez que “[...] o contato dos acadêmicos com a rotina das organizações concede um contato preliminar com aquilo que se espera das organizações.” (PORTELA, 2007, p. 103).

As empresas são formadas por pessoas, que por sua vez, percebem umas as outras, bem como suas qualidades e defeitos. São seres pensantes e formadores de conceitos a respeito de algo. Assim ocorre com o estágio. Essa parte do aprendizado acadêmico é o primeiro encontro do discente com a realidade organizacional. Por tanto, é importante que seu ingresso no mercado de estágio seja feito de maneira cautelosa e consciente, pois, é que a partir dessa fase que serão construídas as conclusões sobre o futuro profissional. (LIMA, 2013, p. 47).

Para tanto, o discente precisa ter os conhecimentos necessários sobre sua futura profissão e como ele irá atuar quando adentrar no mercado. Ter dedicação e vontade de construir resultados durante seu estágio. Com isso, transmitirá para a empresa o perfil do (a) Secretário (a), como este (a) atua e como pode ser importante no processo de tomada de decisão e para evolução da organização, seja esta pública, privada, multinacional, Organização Não-governamental (ONG), movimento social ou outra qualquer.

É fato que as organizações selecionam seus profissionais de acordo com suas competências. Nesta pesquisa percebe-se o estágio como sendo o “véu”, por assim dizer, entre a empresa e o estagiário. É um momento delicado em que o (a) estagiário (a) precisa demonstrar seus conhecimentos e técnicas, e que sua formação teórica está alinhada às necessidades da profissão, a partir da visão do mundo do trabalho.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

No contexto regional, para o futuro profissional de Secretariado, a etapa do estágio torna-se ainda mais delicada. Por ser uma profissão cuja formação em graduação ainda é relativamente recente no mercado local, o estágio torna-se uma ferramenta estratégica. Ao mesmo tempo em que o discente leva para as organizações seus conhecimentos, ele carrega consigo o conceito de um novo profissional, ao mesmo tempo em que inova e insere no mercado um contexto mais amplo de sua atuação teórico-científica e prática.

Dessa forma a percepção das organizações a respeito do (a) futuro (a) Secretário (a) Executiva (a) dependerá do comportamento e das ações do (a) acadêmico (a) durante o processo de estágio. Por isso, é preciso que o (a) estagiário (a) tenha conhecimento aprofundado sobre a profissão de Secretariado, pois ele levará consigo o nome do curso e toda oportunidade de propagá-lo.

Definir a área de atuação do (a) Secretário (a), suas competências, habilidades e o contexto socioeconômico e político que o mesmo irá atuar faz com que o mercado local construa, com maior firmeza, sua opinião acerca da profissão secretarial. Colocar em prática atividades que competem ao Secretário (a) Executivo (a) como ser, empreendedor, co-gestor, consultor, assessor, além da capacidade de gerenciar informações estratégicas. (LIMA, 2013, p. 48).

Como resultado, através do desenvolvimento destas habilidades, o estagiário consegue melhorar a percepção não apenas das organizações e do local no qual estão inseridas, mas do seu contexto econômico, político e social a fim de exercer a profissão de maneira espontânea e contribuir para a compreensão das suas funções e competências no contexto conjuntural.

No que tange as IES, visualiza-se o estágio supervisionado como sendo ferramenta estratégica, uma vez que, tais instituições podem utilizá-lo como intermediador entre empresas concedentes e estagiários. Esta prática possibilita as IES uma percepção do curso em relação às empresas estagiadas, como também o aumento das inter-relações entre ambas, abrange possibilidades de convênio com empresas de diferentes naturezas e oportuniza aos discentes novos horizontes de atuação.

As IES também podem utilizar o estágio estrategicamente como meio de propagação de seu curso, para analisar as práticas de aprendizagem dos discentes (se condizem com os conhecimentos e competências adquiridos na universidade), como também para avaliar diferentes áreas como: grau de formação dos supervisores; cidades mais estagiadas; natureza das instituições mais estagiadas (percepção de onde o (a) Secretário (a) mais atua); possível contratação do acadêmico; acessibilidade ao campo de estágio; avaliação das organizações estagiadas a respeito do discente, bem como os relatos dos futuros Secretários (através dos relatórios de estágio e fichas avaliativas já presentes no curso de Secretariado); entre outras.

5. Procedimentos Metodológicos

O presente artigo buscou aprofundar e conhecer como o estágio supervisionado influencia no aprendizado do acadêmico de Secretariado Executivo. Nesse contexto, foram realizados análises nos relatórios de Estágio Supervisionado, especificamente os referentes aos estágios II e III dos discentes do curso de Secretariado Executivo Bilingue da Universidade Federal da Paraíba – UFPB – Campus IV – Litoral Norte.

Os dados apresentam-se sob a luz de pesquisa monografia de Lima (2013): **Mercado de Estágio Paraibano para o Secretariado Executivo**: percepção, oportunidades e

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

dificuldades. A partir disso, foi possível aprofundar o elemento estágio como instrumento fundamental e essencial no aprendizado e na construção de um futuro profissional mais conhecedor do mercado.

O locus da pesquisa constitui-se de cidades circunvizinhas do Litoral Norte do estado da Paraíba e capital, especificamente nas cidades de: *Araçagi, Guarabira, Mamanguape, João Pessoa (capital do estado), Rio Tinto, Mataraca, Capim e Jacaraú*, cidades onde se estabeleceram os estágios.

O universo da pesquisa é composto por elementos/sujeitos que circundam o curso de Secretariado Executivo Bilingue da UFPB como: coordenação de curso, coordenação de estágio, empresas que disponibilizam estágio e discentes.

6. Resultados e discussões: análise do estágio através das experiências dos discentes de Secretariado

No sentido de melhor esclarecer o estudo de caso e com base na pesquisa de Lima (2013) são apresentados 02 (dois) quadros metodológicos das cidades mais estagiadas da região – Mamanguape e João Pessoa (capital do estado da Paraíba). Os quadros foram elaborados a partir de análises documentais (relatórios de estágio), como também a partir da coleta de dados realizada no período de 21 a 24 de maio de 2013, junto a Coordenação do Curso de Secretariado Executivo Bilingue da UFPB.

A análise teve como intuito conhecer com mais detalhes como o discente utiliza o estágio supervisionado e como o mesmo influencia em seu aprendizado, bem como, identificar as semelhanças e diferenças entre as funções e técnicas adquiridas durante a academia e as praticadas durante o estágio supervisionado, além de conhecer a relevância do contato “face a face”, e ainda como os discentes percebem o estágio supervisionado.

Muito embora os quadros sejam individuais (por cidade), a análise foi feita de forma geral para uma melhor compreensão acerca das experiências dos estagiários de Secretariado.

Quadro 02 - Quadro metodológico de estágio: Cidade de Mamanguape

Cidade	Sexo	Nº de estagiários	Nível do Estágio	Natureza da Instituição	Setor da empresa onde foi desenvolvido o estágio
Mamanguape	F	12	II	Pública	Setores de ensino, especificamente escolas e universidade.
	F	8	III	Pública (7) Privada (1)	Setores de ensino, especificamente escolas; universidade; Administração Geral.
Formação do (s) supervisor (s)			Atividades desenvolvidas		

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Graduados em: Secretariado Executivo Bilingue (2); Letras (2); Economia (1); Geografia (1); Pedagogia (1); Ciências Contábeis (1); Direito (1); Administração e gestão pública (1).	II e III – As mais praticadas, segundo os relatórios dos discentes, foram: Arquivo e gestão documental (incluindo documentos digitais); Controle, protocolo e emissão de correspondências; Atendimento ao público e telefônico; Elaboração de documentos oficiais (ata, ofício, avisos); Assessoria em reuniões; Coordenação de serviços de escritório; Gerenciamento de processos administrativos; Assessoria direta a diretores e a novas parcerias, além de planejamentos e serviços de secretaria.
<p>Relatos dos discentes: Estágios II e III - “O estágio foi de grande importância, porque me fez incluir na prática os conhecimentos que só tinha em teoria. Sendo auxiliada por pessoas surpreendentes que me deram total apoio no desenvolvimento do trabalho durante o estágio, também tive a oportunidade de desenvolver o trabalho em equipe e que vem contribuir muito para minha vida profissional.”</p> <p>“Sendo assim a UFPB nos deu a oportunidade de aprender uma profissão, de conhecer o mundo secretarial, de desenvolver ao longo desses 4 anos e meio de curso uma profissão, nos capacitou de maneira autêntica, nos dando a oportunidade de estagiar [...]”.</p> <p>“Apesar de poucas atividades realizadas, todas que foram cumpridas contribuíram de maneira significativa para a formação profissional da estagiária. [...] Quanto aos aspectos éticos, através deste estágio, foi possível colocar em prática os conhecimentos acerca do código de ética da profissão de secretariado, usando de reflexões das normas e regulamentos estabelecidos no convívio social e organizacional. Foi possível desenvolver, ainda, habilidades de relacionamento humano e empresarial.”</p>	

Quadro 01 - Quadro metodológico de estágio: cidade de Mamanguape
 Fonte: Lima (2013, p. 56).

Quadro 03 - Quadro metodológico de estágio: Cidade de João Pessoa

Cidade	Sexo	Nº de estagiários	Nível do Estágio	Natureza da Instituição	Setor da empresa onde foi desenvolvido o estágio
João Pessoa	F	06	II	ONG; Pública	Coordenação de Projetos; Coordenação Geral; Setor de ensino e Delegacia da Receita Federal
	F	04	III	ONG; Pública	Coordenação de Projetos; Coordenação Geral; Setor de ensino superior.
Formação do (s) supervisor (s)			Atividades desenvolvidas		
Graduados em: Arquitetura (1); Serviço Social (1) e Pedagogia (1). A graduação dos outros supervisores não consta nos relatórios.			II – Assessoria na elaboração de novos projetos; Pesquisa de financiadores para o terceiro setor; Assessoria na realização de novas parcerias e em processo de legalização; Planejamento; Digitação; Apoio logístico.		

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

	Redação comercial: Organização de reuniões; Agendamento e suporte operacional; Atendimentos aos clientes: Telefone e pessoalmente; Controle de estoque; Estimulo ao comprometimento motivacional de equipes. Pesquisa e monitoramento.
	III – Respectivas ao estágio II.
Relato dos discentes: Estágios II e III - “Este estágio permitiu a graduanda tomar conhecimento do dia-a-dia de uma organização e das rotinas secretarias, através da observação e da prática realizada, aprendendo com erros e acertos a lidar com as várias situações, e refletindo sobre o fazer profissional do bacharel em Secretariado Executivo Bilingue.”	

Quadro 08 - Quadro metodológico de estágio: cidade de João Pessoa

Fonte: Lima (2013, p. 59).

De acordo com os quadros, nota-se que há mais demanda de estagiários de Secretariado nas empresas de natureza pública, principalmente as empresas públicas de ensino superior, notadamente a UFPB (dessa forma caracteriza-se os estágios como sendo internos), que em empresas privadas. Infere-se que há grande absorção dos aprendizes de Secretariado por estas instituições.

Os dados apontam para uma realidade que desmistifica o paradigma de que o curso de Secretariado Executivo não tem espaço no mercado local. É possível inferir que o curso conquista mais espaço de estágio na medida em que o mercado o disponibiliza. Isto gera a premissa de que a região do Vale do Mamanguape está mais *ciente* do curso e da profissão de Secretariado Executivo. Fato contrário ao de alguns anos atrás quando o curso ainda não era tão conhecido e as habilidades do (a) Secretário (a) Executivo (a) eram pouco valorizadas.

Muito embora o curso tenha seu espaço no mercado local (em relação ao estágio), este não é tão significativo em empresas de grande porte se relacionado às micros e médias empresas, e até mesmo multinacionais. Comprova-se que as oportunidades de estágio para o Secretariado concentram-se em sua maioria em empresas públicas, de ensino médio e superior (estágios internos), onde a própria IES disponibilizam as vaga de estágio.

Quanto às atividades realizadas pelos discentes, em sua maioria, condizem essencialmente às atividades de técnicas secretarias. Atividades como assessoria, empreendimento, consultoria e até mesmo a co-gestão foram pouco ou até mesmo nem chegaram a serem praticadas. Ou seja, em sua dinâmica prática o mercado de estágio ainda não percebe que as técnicas são importantes ferramentas para serem utilizadas de forma conjuntural e não isoladamente, de forma específica.

A partir disso, infere-se que pelo fato dos discentes terem praticado mais atividades técnicas e não as destinadas ao Bacharel em Secretariado (na maioria dos casos), que as instituições ainda possuem dúvidas na diferenciação quanto à atuação – habilidades – competências entre o Técnico e o Bacharel e, até mesmo, onde este profissional atua dentro de uma instituição.

De acordo com Lima (2013, p. 61), “Em suma, o técnico de Secretariado não pratica atividades condizentes ao perfil do bacharel. Já o bacharel exerce ambas as funções, habilidades de competências.”. O fato dos discentes não terem praticado atividades destinadas ao bacharel

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

em Secretariado (na maioria dos casos) não prejudica seu aprendizado, uma vez que, estes tiveram a oportunidade de aperfeiçoar seu perfil técnico e o exercício crítico-reflexivo.

Analisou-se, segundo as considerações dos discentes, que os mesmos melhoram seus aprendizados e cresceram mais como futuros profissionais, além de conhecerem de maneira prática o mercado de estágio, aprenderam a lidar com imprevistos, instabilidade do mercado e, com isso, abriram o caminho para o primeiro passo a sua futura atuação profissional.

Além de oportunidades de convívio organizacional e social, o estágio possibilitou aos discentes aperfeiçoar seus conhecimentos teóricos, praticar a ética enquanto seres participantes da instituição estagiada e colaboradores nas funções a atividades empresariais.

É possível ainda, através destes quadros, identificar o nível de escolaridade dos supervisores de estágio. Conforme dados, todos os supervisores possuíam nível superior em bacharelado. Aproximadamente 05 (cinco) de um total de 25 (vinte e cinco) supervisores, abrangendo os estágios II e III, possuíam graduação ou especialização em alguma área. Apenas 02 (dois) possuíam bacharelado na área de Secretariado Executivo Bilingue. Infere-se, entretanto, que a formação de futuros Profissionais de Secretariado, hoje discentes, venha a contribuir para que haja mais supervisores de estágio (no campo prático) graduados em Secretariado, bem como que estes deem mais autonomia para que de fato os acadêmicos (estagiários) possam desenvolver suas competências e não apenas aplicar técnicas secretariais, uma vez que, ao analisar as atividades efetivamente realizadas pelos acadêmicos, observou-se que houve prática intensiva de atividades com natureza técnicas.

Desta forma, percebe-se que o discente de Secretariado Executivo utiliza o estágio supervisionado como suporte (in) formativo para aperfeiçoamento de suas técnicas e conhecimentos, como também, para adquirir novas competências e habilidades, além ter a oportunidade de expandir relacionamentos profissionais, ter contato com seu futuro campo de atuação e o que será exigido do futuro profissional.

Nesta pesquisa o estágio supervisionado é considerado como elemento fundamental ao curso/profissão de Secretariado, pois, abre novos caminhos, novos contatos, expande ambos, e oportuniza o crescimento profissional do acadêmico. O estágio possibilita o contato “face a face” com a realidade do mercado e constrói, dessa forma, um Secretário (a) Executivo (a) experiente.

Em relação às IES, o estágio é considerado ferramenta estratégica pelo fato de que este familiariza o contato entre as universidades – empresas, e, tais instituições podem explorá-lo em diversas áreas e interesses, tanto para propagação do curso/profissão como para pesquisas, a exemplo de análise de ambos no mercado regional. O estágio aproxima, mostra como o mercado percebe o discente e seu curso, cria oportunidades. Por isso, é preciso que as IES invistam no estágio supervisionado para aproveitar o máximo para articular novas oportunidades que beneficiem tanto acadêmicos quanto a própria instituição.

7. Considerações Finais

Para realização destas considerações parte-se da seguinte premissa “é preciso que os alunos demonstrem ao mercado de trabalho e à comunidade que sua universidade está formando profissionais com um referencial teórico/prático, que os levarão a exercer com qualidade as funções às quais se destinam.” (BIANCHI; ALVARENGA; BIANCHI, 2011, p. 8). É de fundamental importância que os alunos se empenhem em propagar tanto o curso como a profissão de Secretariado, uma vez que, isso refletirá positivamente na realidade da região do

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Vale do Mamanguape e cidades circunvizinhas na procura por profissionais que atuem na área de Secretariado.

Através do estágio supervisionado essa relação torna-se ainda mais positiva e dinâmica pelo fato dos discentes estarem próximos da realidade das empresas. Conseqüentemente é necessário que os acadêmicos de Secretariado estejam preparados para submeterem-se a um mercado ainda desconhecido por grande parte das empresas locais e que tenham um vasto conhecimento do curso, de suas técnicas e funções, para que propaguem o curso de maneira eficiente.

É preciso também que as universidades se interessem em facilitar as inter-relações empresa-discente; que haja também interesse das empresas em proporcionar oportunidades para estagiários numa perspectiva sistêmica, uma vez que o mercado tende a renovar seus recursos humanos; e que os discentes tenham vontade de expandir seu conhecimento, de aperfeiçoar, de se informatizar profissionalmente e que pensem no estágio como a porta de entrada para o mercado de trabalho e para seu possivelmente emprego, uma vez que “empregos têm sido oferecidos nas organizações a alunos que apresentam bons trabalhos escritos, dando continuidade a seu estágio como funcionários efetivos.” (BIANCHI; ALVARENGA; BIANCHI, 2011, p. 9).

Tal afirmação confirma com maior intensidade a importância de que surja no discente o primeiro passo e o interesse de realizar suas funções profissionalmente, que procure atender as necessidades da empresa e, acima de tudo, que haja dedicação e força de vontade para fazer acontecer resultados positivos, a fim de contribuir para o crescimento de ambos.

Assim, espera-se desta parceria teoria/prática entre empresa - universidade - discente:

[...] que todos os envolvidos no estágio façam dessa atividade, que pode ser marcante na profissionalização do estudante e na melhoria da qualidade do ensino, um auxiliar importante e certamente indispensável para que se atinjam os objetivos da escola e da comunidade. (BIANCHI; ALVARENGA; BIANCHI, 2011, p. 10).

Neste contexto crítico-reflexivo, é possível perceber o estágio como instrumento colaborador fundamental no que tange a formação do Secretário (a) Executivo (a). Além de contribuir para o aprendizado do discente colocando-o “face a face” com o mercado de trabalho, o mesmo colabora com o crescimento do acadêmico. Logo, o interesse nesse campo significa investir no aprendizado do futuro profissional.

Para os discentes de Secretariado, a compreensão da importância do estágio significa ampliar seus conhecimentos teóricos secretariais, além de contribuir para propagação do curso na região local, abrange sua futura área de atuação.

Já para as IES considera-se o estágio como sendo ferramenta estratégica, pois, este, pode ser explorado e utilizado a fim de beneficiar as Instituições de Nível Superior, acadêmicos e organizações.

Assim, pode-se perceber que o estágio concretiza o aprendizado do discente, disponibiliza uma percepção maior do que venha a ser o mercado para o Secretário (a) Executivo (a) e proporciona também à empresa um melhor entendimento da profissão e do curso. O Estágio é a ponte entre a teoria e a prática, portanto, cabe à universidade facilitar intermediando contatos entre discentes e instituições, dessa forma, proporcionando um melhor aprendizado.

REFERÊNCIAS

BIANCHI, A. C. M.; ALVARENGA, M.; BIANCHI, R. **Orientação para estágio em secretariado**: trabalhos, projetos e monografias. – São Paulo: Thomson, 2003.

_____. **Manual de orientação**: estágio supervisionado. – 4ª ed. São Paulo: Cengage, 2011.

BRASIL. Lei nº 11.788, de 25 de Setembro de 2008. Dispõe sobre o estágio de estudantes; revoga as Leis nº 6.494, de 7 de dezembro de 1977, e 8. 859, de 23 de março de 1994, o parágrafo único do art. 82 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e o art. 6º da Medida Provisória nº 2.164-41, de 24 de agosto de 2001; e dá outras providências. **Lex**: Congresso Nacional: Brasília, 25 Set. 2008; 187º da Independência e 120º da República.

COLEGIADO, do Curso de Secretariado Executivo Bilingue, **Regulamento de estágio do curso de secretariado executivo bilíngue do centro de ciências aplicadas e educação da universidade federal da Paraíba**: Resolução 01/2009, p. 1, 2009.

FERREIRA, Aurélio B. de Hollanda. **Novo Dicionário da Língua Portuguesa**. 5. ed. Rio de Janeiro: Positivo, 2010. 2272 p.

LIMA, K. S. **Mercado de estágio paraibano para o secretariado executivo**: percepção, oportunidades e dificuldades. [s.n.]: Mamanguape, 2013, 146 p. Monografia (Graduação em Secretariado Executivo Bilingue) – Universidade Federal da Paraíba, Mamanguape, 2013.

LIMA, K. S. **Relatório de estágio supervisionado III**: obrigatório. Mamanguape: [s.n.], 2013, 12 p. Trabalho não publicado.

MEDEIROS, J. B.; HERNANDES, S. **Manual da secretária**. – 12º ed. – São Paulo: Atlas, 2010.

MINAYO, M. C. S. (Org.); DESLANDES, S. F.; GOMES, R. **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. - 25ª ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: vozes, 2007.

PORTELA, K. C. A.; SCHUMACHER, A. J. **Estágio supervisionado**: teoria e prática. 1ª ed. São Paulo: Viena, 2007.

PROJETO Político Pedagógico. **Curso de secretariado executivo bilíngue – UFPB**. 2006.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

O SECRETÁRIO EXECUTIVO NA ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS: INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE A TODOS

Ana Karla Batista de Araújo (UFPB)

karlabtt@gmail.com

Fabiana Rodrigues de Bulhões Lisboa (UFPB)

fa.bulhoes@gmail.com

Maria Renata Duarte Ferreira (UFPB)

renata.10.duarte@hotmail.com

RESUMO: Embora a prática de organização de eventos seja algo constante, há poucas bibliografias que abordam o assunto, principalmente referindo-se ao item acessibilidade. Nessa perspectiva, dada à importância da inclusão social, esse estudo justifica-se por buscar descrever a importância do planejamento na organização de eventos, ressaltando a participação das pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, dando ênfase para a adoção de práticas que visem à inclusão e à acessibilidade. Desse modo, esse artigo tem como objetivos específicos alertar os organizadores de eventos para a prática da inclusão social de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, além de apresentar algumas técnicas que proporcionam a inclusão dessas pessoas. Com relação à metodologia, buscou-se neste trabalho fazer um levantamento bibliográfico, com base nos estudos de Cesca (2008), Giacaglia (2004), Costa (2009), dentre outros autores que escrevem sobre a temática no geral. Todavia, para fazer a ligação entre a temática geral (organização de eventos) e a específica (acessibilidade na organização de eventos), realizou-se também uma pesquisa documental, tendo como base a legislação vigente que trata de Políticas Nacionais para a integração de pessoas portadoras de deficiência, a fim de responder o seguinte questionamento: como promover a acessibilidade na organização de eventos? Além disso, utilizou-se, ainda, um guia, elaborado coletivamente por algumas empresas públicas e privadas, que visa promover práticas inclusivas em eventos. Portanto, ao se pensar em realizar um evento, seja de pequeno, médio ou grande porte, deve-se estar preparado para receber públicos diversificados e atender as necessidades de cada um. Hoje diversos profissionais atuam na organização de eventos, a exemplo do Secretário Executivo, entretanto, essa não é uma tarefa tão fácil como muitos pensam. Atuando como organizador de eventos o Secretário Executivo deve atentar-se para um bom planejamento, que proporcione bem-estar a todos os envolvidos, visando sempre atingir com êxito as expectativas idealizadas.

Palavras-chave: Organização de Eventos. Acessibilidade. Secretário Executivo.

RESUMEN: Aunque la práctica de la organización de eventos acontezca siempre, hay pocas bibliografías que aborden el tema, sobre todo en referencia a la accesibilidad. En esta perspectiva, dada a la importancia de la inclusión social, este estudio se justifica por buscar describir la importancia del planeamiento en la organización de eventos, ressaltando la participación de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, con énfasis en la adopción de prácticas que posibiliten la inclusión y la accesibilidad. De ese modo, este artículo tiene como objetivo específico alertar a los organizadores de eventos para la práctica de la inclusión social de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, además de presentar

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

algumas de las técnicas que proporcionan la inclusión de estas personas. Con relación a la metodología, se ha buscado en este trabajo hacer una revisión bibliográfica, con base en los estudios de Cesca (2008), Giacaglia (2004), Costa (2009) y otros autores que escriben sobre el tema en general. Sin embargo, para hacer la conexión entre el tema general (organización de eventos) y el específico (accesibilidad en la organización de eventos), también fue realizada una pesquisa documental, acerca de la legislación que se aborda las políticas nacionales para la integración de las personas con discapacidad, con el fin de responder la siguiente cuestión: ¿cómo promover la accesibilidad en la organización de eventos? Además, se utilizó también una guía, elaborada conjuntamente por algunas empresas públicas y privadas, cuyo objetivo es la promoción de prácticas inclusivas en los eventos. Por lo tanto, al pensar en organizar un evento, sea de pequeño, mediano o grande porte, se debe estar preparado para recibir a públicos diversos, y cumplir con las necesidades de cada uno. Actualmente, muchos profesionales trabajan en la organización de eventos, como el Secretario Ejecutivo, pero, esto no es una tarea fácil como muchos piensan. Actuando como organizador de eventos, el Secretario Ejecutivo debe estar atento para un bon planeamiento, proporcionando bienestar a todos los involucrados, siempre con el objetivo de lograr con éxito las expectativas idealizadas.

Palabras-claves: Organización de eventos. Accesibilidad. Secretario Ejecutivo.

1 INTRODUÇÃO

O Secretário Executivo formado em curso específico de Secretariado detém conhecimento para diversas áreas de atuação, dado a sua formação multidisciplinar, o que possibilita a este profissional desempenhar várias funções. O curso de Secretariado oferece aos discentes uma variedade de disciplinas que contemplam conteúdos voltados para área de Administração, Direito, Economia, Relações Públicas, Línguas Estrangeiras, Organização de Eventos, dentre outras.

Os conteúdos que os profissionais de Secretariado aprendem ao longo do curso propiciam a estes exercerem a função tradicional, de Secretário Executivo, ou seguirem em outras, a exemplo de organizador de eventos, a qual pode ser exercida como uma atividade inerente às atribuições de um Secretário, como também pode ser uma profissão que independe de outra.

Sendo Secretário Executivo ou não, enquanto organizador de eventos, o profissional que atua ou pretende atuar nesse tipo de atividade deve atentar-se a diversos detalhes que são de grande importância para a execução de um evento, e para que o mesmo ocorra com sucesso, a começar por um bom planejamento.

Embora os eventos sejam algo comum em nosso dia-a-dia, organizá-los não é uma tarefa tão fácil quanto parece, isto é, considerando os eventos que realmente seguem a um planejamento específico para atender a necessidade do tipo de evento que se realiza e do público alvo que participará do mesmo. Ao se pensar em realizar um evento, seja ele de pequeno, médio ou grande porte, deve-se estar preparado para receber públicos diversificados e atender as necessidades de cada um, principalmente quando se há a possibilidade da participação de portadores de deficiências e/ou mobilidade reduzida.

Seja profissional, esportivo, acadêmico, científico ou cultural, a participação em eventos faz parte do cotidiano das pessoas, até mesmo das que são portadoras de deficiências e/ou de mobilidade reduzida, que como tal, merecem atenção especial no ato do planejamento,

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

para que assim garanta-se o acesso físico de todos, sem discriminação. Diante disso, esse estudo justifica-se pela sua relevância em promover praticas inclusivas em eventos.

De modo geral, esse artigo tem como objetivo descrever a importância do planejamento na organização de eventos, ressaltando a participação das pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, dando ênfase para a adoção de práticas que visem à inclusão e à acessibilidade. Do ponto de vista específico este estudo objetiva-se a alertar os organizadores de eventos para a prática da inclusão social de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, além disso, busca também apresentar algumas técnicas que proporcionam a inclusão dessas pessoas em eventos.

Para tanto, realizou-se pesquisas bibliográfica e documental. A bibliográfica realizada com base nos estudos de Cesca (2008), Giacaglia (2004), Costa (2009), dentre outros autores que escrevem sobre a temática eventos de maneira geral. A documental com base em Decretos, como os de números 3.298, de 20 de dezembro de 1999 e 5.296, de 02 de dezembro de 2004, a respeito da inclusão social das pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Tais pesquisas foram realizadas a fim de obter resposta para a seguinte questão: como promover a acessibilidade na organização de eventos?

Ainda neste estudo, para a elaboração das técnicas que visam à inclusão de todos em eventos, utilizou-se o Guia de Acessibilidade em Eventos, o qual é um trabalho realizado em conjunto por diversas empresas, contando com avaliação técnica da Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida da Prefeitura de São Paulo, análise de viabilidade e difusão da XYZ Live, implantação-teste em eventos pela Red Bull, assessoria jurídica da Mattos Filho, Veiga Filho, Marrey Jr. e Quiroga Advogados, apoio em difusão do Grupo de Institutos Fundações e Empresas (Gife) e do Instituto Mara Gabrilli e *Lay-out* e difusão da Repense. O material aborda várias questões que envolvem a inclusão em eventos, incluindo os seguintes tópicos: Planejar é essencial; Áreas reservadas; Autonomia para todos; Banheiros; Reserve vagas; Comer e beber; Sinalização; Em caso de emergências; Comunicação para todos; e Equipe informada. Optou-se por incluir tal material neste artigo por ele ser bastante completo e elaborado diretamente para práticas inclusivas em eventos.

Assim, além dessa introdução que situa o leitor para uma visão geral deste estudo, a seguir tem-se a fundamentação teórica, que aborda sobre o profissional de Secretariado Executivo na organização de eventos, bem como o seu planejamento, ademais aponta-se a diferença entre a pessoa com deficiência e a que possui mobilidade reduzida e algumas considerações sobre acessibilidade e inclusão. Logo após, tem-se a descrição da metodologia utilizada na realização deste estudo e em seguida, no capítulo quatro, apresenta-se algumas técnicas que visam à inclusão e acessibilidade em eventos, elaborada de acordo com o Guia de Acessibilidade em Eventos. E por fim, as conclusões obtidas neste artigo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 O Secretário Executivo e a organização de eventos

O Secretário Executivo, de formação superior específica em secretariado, é um profissional que tem como principais funções a assessoria, consultoria, cogestão e o empreendedorismo. Devido a sua formação multidisciplinar, que contempla conteúdo de várias áreas de conhecimento, este profissional pode se destacar no desempenho de outras funções. Sabino e Rocha (2004) apud Goin e Lovizon (2010), mencionam que:

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

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).

Portanto, dentre as várias atividades que um Secretário pode exercer em uma empresa, utilizando-se de suas habilidades ou funções, está à organização de eventos que Matias (2007) apud Goin e Lovizon (2010) a conceitua como “[...] uma atividade que vem crescendo muito em todo o mundo, tornando-se uma importante fonte econômica e gerando inúmeros benefícios sociais”. Hoje em dia é muito comum a realização de eventos empresariais, o qual muitas vezes recai sua organização para os Secretários, que devido a suas técnicas e conhecimentos é o profissional mais indicado e melhor preparado para a execução dessa tarefa.

“[...] ao planejar um evento, a secretária deverá fazer uso de suas habilidades de gestora, promovendo, gerenciando, organizando e coordenando todas as atividades e pessoas nele envolvidas, de maneira que todo o planejamento seja seguido com rigor e eficiência, com o uso de tecnologias adequadas que a auxiliem no seu desenvolvimento viabilizando assim sua concretização com sucesso e superando as expectativas”. (GOIN; LOVIZON, 2010, p. 9).

Segundo Giacaglia (2004), além dos eventos internos, é comum a participação, promoção e organização, pelas empresas, de eventos externos, ligados aos negócios, como feiras, *roadshows*, convenções de vendas, congressos, entre outros; a princípio realizados com a mera finalidade de troca de experiências, informações e atualizações, por meio de apresentação de novidades e a seguir com ele a de divulgar negócios, marcas, produtos e/ou serviços mais recentes.

Assim, ao atuar na organização de um evento, seja ele de pequeno, médio ou grande porte, o Secretário Executivo deve sempre buscar atingir com êxito as expectativas idealizadas, atendendo aos objetivos de quem promove o evento, como também do público alvo. Para isso, o Secretário deve elaborar um bom planejamento, proporcionando bem-estar e satisfação a todos os envolvidos.

2.2 Eventos

De acordo com Zanella (2003) apud Costa (2009), evento é uma concentração ou reunião formal e solene de pessoas e/ou entidades realizada em data e local especial, com objetivo de celebrar acontecimentos importantes e significativos e estabelecer contatos de natureza comercial, cultural, esportiva, social, familiar, religiosa científica etc.

Cesca (2008) menciona que, evento é um fato que desperta a atenção, podendo ser notícia e, com isso divulgar o organizador. Sob a ótica das relações públicas, ainda segundo Cesca (2008), evento é a execução do projeto devidamente planejado de um acontecimento, com o objetivo de manter, elevar ou recuperar o conceito de uma organização em seu público de interesse.

De acordo com Veloso (2001) apud Goin e Lovizon (2010), “os eventos e as cerimônias constituem-se em meios de estabelecer a comunicação aproximativa entre pessoas e públicos de organizações governamentais e privadas”.

2.3 Planejar um evento

Ao se pensar em realizar um evento, seja ele qual for, é necessário que se tenha uma longa preparação e um bom planejamento, isso com certeza fará com que o evento seja bem sucedido. De acordo com o manual de eventos do Senado Federal (2007, p. 11-12), ao pensar em realizar um evento deve ser tomadas as primeiras decisões contemplando alguns pré-requisitos necessários, tais como “[...] a definição dos objetivos, da equipe que irá coordenar e colaborar com o evento, o público a que se destina, a data e o local, além dos principais recursos que serão utilizados para sua execução”. Precisa-se fazer uma avaliação das necessidades inerentes para o evento e obter as devidas soluções, para isso é que existe a logística, é ela que estuda a preparação de um evento.

Para que se obtenha um bom resultado em um evento, inicialmente as necessidades devem ser divididas por categorias, e, por conseguinte, são criados vários departamentos, cada um responsável por uma ou mais necessidades. Uma das principais categorias/departamento de um evento é a logística.

O principal objetivo da logística é fazer toda a preparação do evento e garantir uma eficaz gestão de recursos, equipamentos e informações entre os vários departamentos, de modo a fazê-los funcionar em conjunto e ter tudo a posto no momento inicial do evento. Portanto, no primeiro momento ao dividir as necessidades pertinentes para o evento, no planejamento inicial, é importante que se preocupe em incluir possíveis participantes com deficiência e/ou mobilidade reduzida, a fim de promover um evento seguro, inclusivo, garantindo conforto, bem-estar e autonomia para essas pessoas.

Outro fator imprescindível é que todos os custos com a acessibilidade sejam incluídos no primeiro orçamento do evento, ou seja, desde o planejamento inicial. Faz-se necessário atribuir uma pessoa ou uma equipe, dependendo do porte do evento, somente para cuidar da acessibilidade do mesmo, isso garantirá que todos os detalhes de antes, durante e depois do evento sejam pensados por essa pessoa ou equipe. Entretanto, é importante que essa pessoa ou equipe seja treinada e capaz de lidar diretamente com esse tipo de público durante a realização do evento.

2.4 Deficiência e mobilidade reduzida

Segundo o Guia de Acessibilidade em Eventos (2012), há uma diferença entre deficiência e mobilidade reduzida, cada um tem o seu significado e não deve ser confundido, além disso, esses dois conceitos devem ser levado em conta na hora de planejar um evento, para que as pessoas que necessitem de cuidado especial sejam bem recebidas, sintam-se seguras, ademais tenham conforto, comodidade e autonomia antes, durante e depois do evento.

2.4.1 Pessoas com deficiência

Segundo o Art. 3º do Decreto Nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999, considera-se deficiência toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano.

Conforme o Decreto Nº 5.296, de 02/12/2004, a pessoa com deficiência é aquela que “[...] possui limitação ou incapacidade para desempenho de atividade” ademais deve se enquadrar nas seguintes categorias: deficiência física, visual, auditiva, mental e deficiência múltipla, que é a junção de duas ou mais deficiências.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

De acordo com o Guia de Acessibilidade em Eventos, elaborado por diversas empresas, visando à prática da inclusão e acessibilidade de todas as pessoas em eventos, pessoa com deficiência é aquela “[...] que tem perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade dentro do padrão considerado normal para o ser humano”. A citar: os portadores de deficiência visual, auditiva, intelectual e/ou física.

2.4.2 Pessoas com mobilidade reduzida

Conforme o Decreto Nº 5.296 de 02/12/2004, Art. 5º, considera-se:

Pessoa com mobilidade reduzida, aquela que, não se enquadrando no conceito de pessoa portadora de deficiência, tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentar-se, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção. (BRASIL, 2004).

A título de exemplo, citam-se as pessoas com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, gestantes, obesos e lactantes. Diante dessa contextualização percebe-se a importância de promover acessibilidade e inclusão a todas as pessoas, principalmente em eventos.

Devido as suas condições físicas, mesmo que em alguns casos temporários, algumas pessoas com mobilidade reduzida muitas vezes não se sentem totalmente seguras em participar de eventos ou de qualquer outro tipo de atividade que não lhes promovam a inclusão ou que as façam necessitar da ajuda de terceiros, uma vez que necessitarão da ajuda de alguém para realizar certas atividades. Por esses motivos essas pessoas deixam de participar de vários eventos, por considerar essa situação desconfortável. Desse modo, para evitar que isso aconteça, é importante preparar eventos de maneira que contemplem essas pessoas, garantindo-as inclusão e acessibilidade.

2.5 Acessibilidade e inclusão

Atualmente existem milhões de pessoas com deficiência severa no Brasil. Dessa forma, pode-se dizer que pensar em acessibilidade e inclusão é manter o respeito pelos indivíduos que têm alguma deficiência ou que possuam mobilidade reduzida.

Para que as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida vivam de forma independente é importante que se adotem medidas que as possibilitem independência. Isso envolve igualdade de oportunidades, acesso de forma igualitária aos meios de transportes, informações e comunicações, bem como a eliminação de barreiras e obstáculos que impeçam à acessibilidade e inclusão dessas pessoas a diversos tipos de ambientes.

A ABNT - NBR 9050 (2004, p.2) que versa sobre a acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos, conceitua acessibilidade como sendo a “possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos”.

Para se promover acessibilidade em um evento é importante pensar nisso desde o planejamento inicial. Deve-se acerrar-se de cada um dos detalhes, para proporcionar um ambiente onde todo o público participante possa percorrê-lo e desfrutá-lo da maneira mais confortável possível.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Para garantir que o evento seja acessível a todos os públicos é importante que se desenvolva um plano de acesso, pois sua elaboração poderá ajudar na identificação das características que podem tornar difícil o acesso das pessoas com deficiência ao evento.

Promover acessibilidade não é só pensar nas pessoas com deficiência, é pensar também nos indivíduos com mobilidade reduzida, ou seja, nas pessoas com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, grávidas, mães com bebês e seus carrinhos e nos demais públicos que necessitem de alguma forma de qualquer cuidado especial. Portanto, deve se levar em conta a escolha do local do evento, a comunicação e a formação de uma equipe apta para auxiliar essas pessoas durante o evento.

Ao conseguir compreender as preferências e prioridades das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, será muito mais fácil organizar eventos para esse tipo de público. Atualmente muitos organizadores buscam contratar pessoas com deficiência para trabalharem na organização do evento⁴⁰.

3 METODOLOGIA

Visando alcançar os objetivos propostos, a metodologia aplicada na elaboração deste artigo procurou basear-se em pesquisa bibliográfica e documental, a respeito de temas relacionados ao objeto em estudo.

De acordo com Gil (2010), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituindo principalmente de livros e artigos científicos. Esta pesquisa foi realizada com materiais relacionados sobre temas voltados para o Secretário Executivo e a organização de eventos.

Todavia, para fazer a ligação entre a temática geral (organização de eventos) e a específica (acessibilidade na organização de eventos), utilizou-se da pesquisa documental, tendo como base a legislação vigente, (Decreto Nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999 e o Decreto Nº 5.296 de 02 de dezembro de 2004) para a abordagem das Políticas Nacional para a integração da pessoa portadora de deficiência.

4 COMO PROMOVER ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO EM EVENTOS

Como já mencionado anteriormente, a graduação em Secretariado Executivo proporciona aos futuros Secretários conhecimentos para que estes profissionais atuem na organização de eventos. Os profissionais formados em Secretariado Executivo podem atuar diretamente como Organizador de Eventos e sem a necessidade de desempenhar profissionalmente as atividades de Secretário.

Diante desse contexto, sendo Secretário Executivo ou não, ressalta-se a importância de organizar eventos de forma que possibilitem a inclusão e acessibilidade de todos os públicos, pensando principalmente nas pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, que devem ser lembradas desde os momentos iniciais de planejamento do evento.

A seguir, de acordo com Guia de Acessibilidade em Eventos, elaborado em conjunto por várias empresas em São Paulo no ano de 2012, será apresentado algumas regras básicas que

⁴⁰ REVISTA REAÇÃO. Ano XV - Nº 89. Novembro/dezembro (2012).

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

pretendem proporcionar inclusão e acessibilidade à todos os públicos em eventos e que devem ser consideradas durante a organização do mesmo.

4.1 Área reservada

Segundo a Lei 10.098, de 19 de dezembro de 2000, deve ser reservados lugares para pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, (tudo isso devido à dificuldade de circulação dessas pessoas) ou uma área específicas no caso de eventos de grande porte.

Além do mais, é reservado juridicamente o direito de não se solicitar a identificação a essas pessoas, uma vez que, elas possuem uma autodeclaração de que é portadora de alguma deficiência ou tem mobilidade reduzida.

O Guia de Acessibilidade em Eventos oferece uma tabela de como essa reserva deve ser feita, como pode ser conferido a seguir:

FIGURA 1 – Reserva de local para pessoa com necessidade ou mobilidade reduzida

Capacidade total de assentos	Espaço para pessoas em cadeira de rodas	Assentos para pessoas com mobilidade reduzida	Assentos para pessoas obesas
Até 25	1	1	1
De 26 a 50	2	1	1
De 51 a 100	3	1	1
De 101 a 200	4	1	1
De 201 a 500	2% do total	1%	1%
De 501 a 1.000	10 espaços mais 1% do que exceder 500	1%	1%
Acima de 1.000	15 espaços mais 0,1% do que exceder 1.000	10 assentos mais 0,1% do que exceder 1.000	10 assentos mais 0,1% do que exceder 1.000

FONTE: Guia de Acessibilidade em Eventos (2012).

Considerando que em um evento onde o público esperado seja de 50.000 pessoas, é necessário reservar 64 lugares para as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Ainda considerando este mesmo evento, uma pessoa que faz uso de cadeira de rodas ocupa 1,20 metros x 0,80 metros, assim sendo, tem que ser reservado 50 metros quadrados do espaço do evento para as pessoas cadeirantes, estas muitas vezes levam um acompanhante, além disso, deve ser disponibilizado um corredor de pelo menos 0,30 metros na frente e atrás das cadeiras de roda, para circulação.

Para evitar possíveis transtornos e devido à limitação de espaço, bem como o uso indevido das vagas por outras pessoas, é recomendável que somente o público com deficiência ou mobilidade reduzida tenha acesso a esta área ou lugares disponíveis. Cada pessoa tem direito a um acompanhante, mas não se pode exigir um acompanhante como requisito para presença do deficiente nesta área. Deve ser disponibilizadas cadeiras para os acompanhantes.

As pessoas com deficiência visual e que fazem uso de cão guia têm o direito de circular livremente com eles.

A área reservada para os participantes com deficiência ou mobilidade reduzida deve está um local que lhes permitam visualizarem e participarem do evento com a mesma qualidade que a média do público.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

4.2 Promovendo autonomia

Promover autonomia para os participantes deficientes ou com mobilidade reduzida durante o evento é fazer com que eles possam realizar suas atividades de forma independente, sem precisar de uma pessoa lhe acompanhando o tempo todo e em tudo o que eles forem fazer, podendo lhes causar aborrecimento por necessitarem sempre de alguém por perto. Com isso, devem ser efetuadas algumas alterações físicas nos ambientes onde o evento se realizará.

A seguir, veremos de acordo com o Guia de Acessibilidade em Eventos elaborado conjuntamente entre várias empresas e a Prefeitura de São Paulo, algumas normas para oferecer mobilidade e autonomia durante os eventos.

- A fim de facilitar a autonomia e circulação de pessoas com deficiência visual ou das que fazem uso de cadeiras de rodas, deve ser evitado pisos desnivelado, conforme detalhes da NBR 9050, item 6.5.
- As rampas devem ter pelo menos 1,50m de largura e devem sempre ser acompanhadas de corrimãos com duas alturas, guia de balizamento, guarda-copo e sinalização.
- Para facilitar a circulação os corredores devem ter pelo menos 1,20 m para mão única e 1,50 m para mão dupla.
- Evite tapetes decorativos que possam atrapalhar a circulação das pessoas que fazem uso de cadeiras de rodas.
- É necessário sinalizar com pisos táteis todos os ambientes que possuam degraus, pisos desnivelados, elevadores e obstáculos. Se possível, também deve ser sinalizado o caminho de entrada e saída do evento. Assim, as pessoas com deficiência visual poderão circular com autonomia.
- Disponibilize corrimãos nas escadas, que precisam ter largura mínima de 1,50 m.
- Em caso de participantes com deficiência visual, deve ser contratado pelo menos um guia vidente (pessoa que enxerga) para acompanhá-los, caso eles desejem usufruir desse serviço. Além disso, esses participantes devem ser avisados da disponibilidade desse tipo de serviço no evento.
- Deve haver a contratação de um guia intérprete de libras (pessoa que sabe a língua de sinais) para dar atendimento a pessoas surdas e/ou mudas. Sugere-se que este guia atue na área de informação e atendimento do evento.

4.2.1 Disponibilizar banheiros adaptados

Pessoas que fazem uso de cadeiras de rodas precisam de banheiros adaptados. Pelo menos 5% do número total de banheiros devem ser adaptados.

Distribua os banheiros adaptados pelo espaço do evento, junto aos outros banheiros não adaptados (e não somente próximo à área reservada a pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida), mas garanta que tenha um a no máximo 50m da área reservada.

Necessita-se identificar o sanitário como masculino ou feminino colando uma pequena etiqueta em braile próximo à maçaneta, para que as pessoas com deficiência visual possam ter acesso aos banheiros com autonomia.

Maiores informações sobre como adaptar banheiros para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida podem ser encontradas no item 7.0 da NBR 9050.

4.2.2 Disponibilizar vagas de estacionamento/embarque e desembarque

Se o evento oferecer vagas de estacionamento, 5% delas devem ser reservadas o mais perto possível da área destinada às pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Identifique as vagas com o símbolo internacional de acessibilidade. Os organizadores do evento podem disponibilizar uma pessoa para fiscalizar a ocupação de modo a garantir que as vagas sejam ocupadas corretamente.

Caso o evento não ofereça vagas de estacionamento, disponibilize um local para embarque e desembarque dos veículos e que seja de fácil acesso à área reservada, exclusivo para às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

4.2.3 Garantir acessibilidade às comidas e bebidas

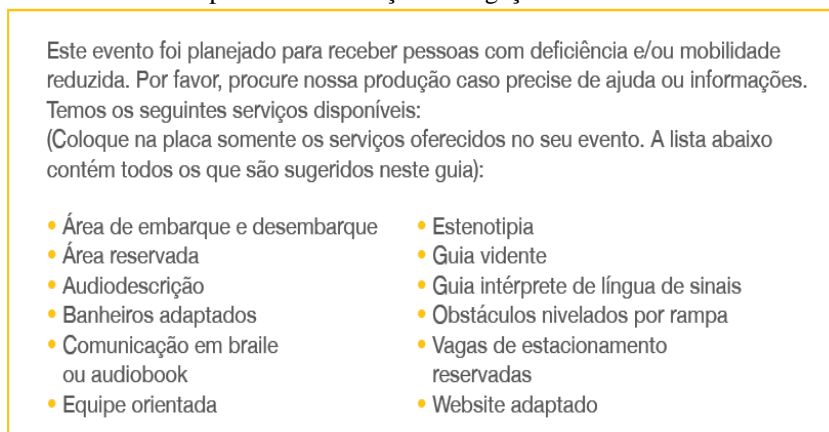
Se o serviço de alimentação não for volante, para que as pessoas que fazem uso de cadeira de rodas possam alcançar as bebidas e comidas, a cadeira tem que poder encaixar por baixo da mesa e os itens devem estar ao alcance do braço. As mesas ideais devem ter entre 0,75 m e 0,85 m de altura, largura máxima de 0,55 m e pés que permitam a aproximação e uso da mesa. Maiores informações podem ser encontradas no item 4.6 da NBR 9050.

Se o evento contar com a presença de pessoas surdas, e as comidas e bebidas estiverem disponibilizadas apenas em uma mesa central, lembre-se de disponibilizar outras mesas menores e/ou suportes para apoio de copos e alimentos, possibilitando a livre comunicação das pessoas surdas que utilizam as “duas mãos” para se comunicar em língua de sinais. Além disso, se o evento tiver um menu, é importante disponibilizar uma versão em Braille.

4.2.4 Sinalizar e divulgar a acessibilidade do evento

Coloque uma ou mais placas, (banners ou lonas) informando que o evento foi planejado para receber pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Informe, ainda, que se caso alguém precise de ajuda ou de alguma informação, favor procurar a equipe de produção do evento. Disponibilize informações sobre a acessibilidade do evento em sua nota/release à imprensa. Pode ser conforme o exemplo abaixo:

FIGURA 2 – Modelo de placa de sinalização/divulgação de um evento com acessibilidade



Fonte: Guia de Acessibilidade em Eventos (2012)

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Lembre-se de incluir a área reservada no mapa do evento (se existir um), evitando o uso de siglas e para a identificação da área pode ser colocado o símbolo internacional de acessibilidade.

Divulgar o evento em rádios e televisões dá acesso à informação à pessoas com deficiência visual. Isso deve ser considerado durante o plano de mídia, no momento de planejamento do evento.

4.2.5 Considerar todas as pessoas nos planos de emergência

Os corredores previstos para saídas de emergências devem ter larguras suficientes para um grande número de pessoas, incluindo as que fazem uso de cadeira de rodas e pessoas com outros tipos de limitações de mobilidade, não devem possuir degraus, escada ou outros tipos de obstáculos que dificultem a rápida circulação.

Em caso de eventos de grande porte deve ser solicitado brigadistas de incêndio, os quais devem se posicionar próximo a área reservada dos participantes com deficiência ou mobilidade reduzida.

Disponibilize sinais visuais e sonoros indicando a situação de emergência e a saída para tais casos.

4.2.6 Equipe orientada para atender todos os públicos

Além de todas as sugestões descritas anteriormente a fim de garantir a eficiência do evento, possibilitando autonomia e acessibilidade para os participantes com deficiência ou mobilidade reduzida, é importante que todos os organizadores estejam preparados para atender e se comunicar com todos os públicos, em especial os já mencionados. É imprescindível que todas as equipes envolvidas em um evento sejam treinadas e dessa forma capazes de lidar com todos os públicos, proporcionando, assim, que os mesmos se sintam bem acolhidos e respeitados, não só durante o evento, mas antes também.

Com o intuito de treinar as equipes que terão contato direto com as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida durante o evento, o Guia de Acessibilidade em Eventos ainda dispôs de um folheto para treiná-las, como pode ser visto na imagem a seguir:

FIGURA 3 – Folheto de treinamento para as pessoas que tenham contato com o público

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Folheto para treinamento de equipes que tenham contato com o público

Nosso objetivo é oferecer às pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida uma experiência divertida e confortável nos nossos eventos! Para isso, temos uma política de acessibilidade e serviços inclusivos. Você, que é da equipe que recebe o público do evento, é parte importante nessa iniciativa. Então, aqui vão algumas informações e dicas úteis:

Pessoas com deficiência: visual, auditiva, intelectual ou física.

Pessoas com mobilidade reduzida: grávidas, idosos, obesos, pessoas com crianças de colo.

Neste evento oferecemos (veja itens marcados com X):

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Equipe orientada | <input type="checkbox"/> Sinalização tátil no piso |
| <input type="checkbox"/> Área reservada | <input type="checkbox"/> Estenotipia |
| <input type="checkbox"/> Obstáculos nivelados por rampa | <input type="checkbox"/> Audiodescrição |
| <input type="checkbox"/> Banheiros adaptados | <input type="checkbox"/> Website adaptado |
| <input type="checkbox"/> Área de embarque e desembarque | <input type="checkbox"/> Material em braile |
| <input type="checkbox"/> Vagas de estacionamento reservadas | <input type="checkbox"/> Intérprete de libras |

Dicas:

- Receba pessoas com deficiência com a mesma naturalidade com que você recebe o público em geral. Elas não são diferentes de nós a não ser pelas eventuais limitações que sua deficiência lhes confere. Em geral são independentes e gostam de ser tratadas sem diferenças. Se tiver dúvida de como agir, pergunte.
- Ajude se solicitado ou se observar que a pessoa está com alguma dificuldade.
- Com uma pessoa com deficiência visual: se quiser chamá-la, apenas fale não pegue na pessoa. Se for guiá-la a algum lugar, deixe que ela pegue no seu braço. Avise sobre obstáculos no caminho. Ao levá-la a uma cadeira, coloque sua mão no encosto da cadeira. Avise-a se sair da sala. Não acaricie cães guia.
- Com uma pessoa com deficiência auditiva: se quiser chamá-la, apenas toque levemente em seu braço, não adianta falar mais alto. Pergunte se ela lê lábios, falando devagar e fazendo sinal para a boca. Se sim, fale normalmente (não precisa gritar), lembrando de deixar sua boca visível, utilizando também gestos e expressões faciais. Se não, se comunique com ela por sinais ou por escrito. Se a pessoa estiver acompanhada de um intérprete, mesmo assim fale voltando-se diretamente a ela.
- Com pessoas com deficiência física: só empurre sua cadeira de rodas se solicitado. Procure caminhos sem obstáculos. Se for ajudá-las a descer uma rampa inclinada demais, ou degraus, prefira o deslocamento em "marcha ré", para evitar que a pessoa perca o equilíbrio e caia para frente. Não se apoie na cadeira. Elas são como uma extensão do corpo da pessoa que faz uso de cadeira de rodas, você pode atrapalhar seus movimentos. Numa conversa mais demorada, sente-se para ficar no mesmo nível do olhar da pessoa que faz uso de cadeira de rodas.
- Com pessoas com deficiência intelectual: dirija-se a ela normalmente, dependendo do grau de deficiência ela poderá lhe compreender. Caso seja necessário, direcione-se a seu acompanhante.
- Não se intimide em usar palavras como "olhar", "ouvir", "correr". São parte de expressões que pessoas com deficiência também usam o tempo todo.

Fonte: Guia de Acessibilidade em Eventos (2012)

Portanto, a apresentação dessas técnicas que visam à inclusão e a acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências e/ou mobilidade reduzida, se colocadas em práticas antes e durante o evento, certamente fará com que todos os públicos participantes se sintam bem acolhidos.

No entanto, para realizar um evento é necessário um bom planejamento e várias pessoas divididas em equipes e em sintonia, empenhadas na realização do mesmo para que se obtenha um resultado final satisfatório. Necessita-se treinar as pessoas que receberão não somente os participantes portadores de deficiência e/ou mobilidade reduzida, mas também o público em geral, a fim de que o evento aconteça de forma eficaz e com qualidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Atualmente a realização de vários tipos de eventos tem sido uma das técnicas utilizadas pelas empresas para garantir a fidelização do seu público interno e externo. Os eventos tornaram-se umas das ferramentas mais eficientes para a divulgação de uma empresa, por isso sua organização deve ser planejada cuidadosamente.

Assim, a realização deste artigo tem como pretensão disseminar informações essenciais a Secretários Executivos que geralmente atuam nas empresas na organização de eventos, bem como a qualquer profissional que se encontrará por muitas vezes diante da tarefa de organizar ou coordenar um evento.

Ao possibilitar o acesso físico a todos, tratamos as diferenças sem discriminações e desta forma promovemos a inclusão. Com vistas a essa situação, procuramos descrever a importância da acessibilidade na organização de eventos, seja ele de pequeno, médio ou grande porte, de forma a garantir a participação de todas as pessoas, principalmente das que possuem alguma deficiência ou mobilidade reduzida.

É importante proporcionar uma melhoria na qualidade de vida daqueles que já envelheceram, nos que já nasceram com deficiência ou que a adquiriram no decorrer da vida, pois apesar de suas condições físicas eles podem e devem levar uma vida normal.

Embora haja eventos que aconteçam anualmente com a mesma temática, por exemplo, cada um deles é um acontecimento único e como tal deve ser planejado e replanejado sempre que preciso, garantindo assim o resultado desejado. Dessa forma, espera-se que este trabalho sirva como um guia norteador e fonte de consulta para aqueles que pretendem atuar nessa área de organização de eventos, em especial o Secretário Executivo.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos** - Elaboração: NBR 9050. Rio de Janeiro: ABNT, 2004. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_24.pdf>. Acesso em: 02 jul. 2013.

BRASIL. **Decreto do Executivo nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999**. Regulamenta a Lei Nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a política nacional para integração da pessoa portadora de deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 21 dez. 1999, p.10. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm>. Acesso em: 02 jul. 2013.

BRASIL. **Lei 10.098, de 19 de dezembro de 2000**. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 20 dez. 2000. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm>. Acesso em: 02 jul. 2013.

BRASIL. **Decreto do Executivo nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004**. Regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 03 dez. 2004, p.5. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em: 04 jul. 2013.

BRASIL. Congresso Nacional. Senado Federal. Secretaria de Relações Públicas. **Manual de Eventos**. 2. ed. Brasília: Senado Federal, 2007. Disponível em: <<http://www12.senado.gov.br/manualdecomunicacao/manual-de-eventos>>. Acesso em: 25 jul. 2013.

CESCA, C. G. G. **Organização de eventos**: manual para planejamento e execução. 9. ed. São Paulo: Summus, 2008.

COSTA, J. A. Proposição de implantação de um manual de organização de eventos para a SERPRATI. Toledo, 2009, 75 p. (Relatório final de estágio supervisionado do curso de Secretariado Executivo Bilingue da Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE, *Campus* de Toledo, requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Secretariado Executivo). Disponível em: <<http://files.secretariadounioeste.com/200000230-3827a39215/Jamile%20Costa%20-20Organiza%C3%A7%C3%A3o%20de%20Eventos.pdf>>. Acesso em: 25 jul. 2013.

GIACAGLIA, M. C.. **Organização de eventos**: teoria e prática. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOIN, A.; LAVIZON, E. Organização de Eventos: diferencial do Secretariado. **Secretariado Executivo em Revist@**, Passo Fundo, v. 6, 2010. Disponível em: <<http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/download/1792/1195>>. Acesso em: 25 jul. 2013.

GUIA DE ACESSIBILIDADE EM EVENTOS. São Paulo, 2012. Disponível em: <<http://institutomaragabrigilli.org.br/images/stories/pdf/guideacessibilidadeeventos.pdf>>. Acesso em: 19 fev. 2013.

REVISTA REAÇÃO. Ano XV – Nº89. Novembro/ Dezembro 2012. Disponível em: <<http://revistareacao.com.br/website/Edicoes.php?e=89&c=895&d=0>>. Acesso em: 15 mar. 2013.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

TEORIA E PRÁTICA EM SECRETARIADO: A IMPORTÂNCIA DA ADMINISTRAÇÃO PARA O DIAGNÓSTICO DE ATIVIDADES ACADÊMICO-PROFISSIONAIS SOB A PERSPECTIVA DE DISCENTES DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DO PARÁ

Alexandre Jorge Gaia Cardoso (UEPA)

alexandreguia@yahoo.com.br

Maricilene Isaira Baia do Nascimento (UEPA)

maricilene_isaira@hotmail.com

Resumo: O estudo em questão objetivou analisar a importância da Administração como componente do aprendizado do profissional de secretariado executivo em formação/atuação sob a perspectiva de discentes do curso de Bacharelado em Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade do Estado do Pará, bem como explorar a partir dos conhecimentos já adquiridos da disciplina, o diagnóstico do comportamento que adotam nas organizações em que estagiam ou trabalham e ao mesmo tempo o comportamento que essas organizações também adotam. Na abordagem teórica explanaremos acerca da importância da Administração e sua influência na formação do Secretário Executivo na formação de uma espécie de simbiose; interdisciplinaridade, teoria e prática no campo da Administração e do Secretariado; e de alguns parâmetros para a formação desse profissional. A pesquisa caracterizou-se como, utilizando-se o instrumento dos questionários os quais foram caracterizados da seguinte forma: 1- Identificação das informações gerais; 2- 05 perguntas acerca da importância da Administração na atuação em trabalhos acadêmicos; 3- 10 perguntas acerca da importância da Administração na formação/atuação do Secretário Executivo; 4- 10 perguntas que nortearam a identificação do diagnóstico da organização em que eles atuam e acerca da atuação dos mesmos na organização (contendo 05 perguntas cada), todos os quatro últimos estruturados com respostas psicométricas de likert com cinco níveis caracterizados em: 1- não concorda totalmente; 2- não concorda parcialmente; 3- indiferente; 4- concorda parcialmente e 5- concorda totalmente. Os dados levantados foram analisados a partir da estatística descritiva. As conclusões apontam existir grande relevância, sob a perspectiva dos discentes, da Administração na atuação dentro e fora de sala de aula, na formação/atuação do Secretário Executivo e apontam também que o perfil do comportamento deles é pouco correlativo em relação às organizações em que atuam, fazendo com que haja melhor investigação dos ambientes em que esses discentes estão colocando em prática seus conhecimentos adquiridos.

Palavras-chave: Administração. Secretariado Executivo. Atuação.

Resumen: Este estudio tuvo como objetivo analizar la importancia de la Administración como un componente de aprendizaje en la formación / actuación del profesional de secretariado ejecutivo según la perspectiva de los estudiantes de Secretariado Ejecutivo Trilingüe de la Universidad del Estado del Pará, y explorar de conocimientos adquiridos de la disciplina por ellos, el diagnóstico del comportamiento que adoptan en las organizaciones y el comportamiento que estas organizaciones también adoptan. En el enfoque explanaremos

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

teóricas acerca de la importancia de la Administración y su influencia en la formación del Secretario Ejecutivo en la formación de una especie de simbiosis, la interdisciplinariedad, la teoría y la práctica en el ámbito de la Administración y del Secretariado Ejecutivo, y algunos parámetros para la formación de este profesional. La investigación es exploratoria con el uso del instrumento de los cuestionarios que se caracterizaron de la siguiente manera: 1 - Identificación de información general; 2- 05 preguntas acerca de la importancia de la Administración em el rendimiento en el trabajos académicos; 3- 10 preguntas sobre importancia de Administración en la formación / actuación del Secretario Ejecutivo; 4- 10 preguntas que guiaron la identificación del diagnóstico de la organización y de la atuação de los mismos en nestas organizaciones (que contiene 05 preguntas cada uno), las cuatro respuestas últimas están estructuradas psicométricas del likert con cinco niveles: 1 - Totalmente en desacuerdo, 2 - no están de acuerdo en parte, 3 - indiferente; 4 - de acuerdo parcial y 5 - muy de acuerdo. Los datos fueron analizados utilizando estadística descriptiva. Las conclusiones sugieren que existe una gran relevância, en la perspectiva de los estudiantes, de la atuação de la Administración dentro y fuera del ambiente de ensino, en la formación / desempeño del Secretario Ejecutivo y también indican que el perfil de su comportamiento es poco correlativo con respecto a las organizaciones en que actúan, haciendo con que haya un mejor investigación de los ambientes en que estos estudiantes están poniendo en práctica los conocimientos adquiridos.

Palabras-claves: Administración. Secretariado Ejecutivo. Actuación.

1 Introdução

As discussões acerca da influência das áreas de conhecimento na formação/atuação de um determinado campo atuante no mercado de trabalho necessitam sim de uma olhar fervoroso, em especial no campo do Secretariado Executivo. O sistema capitalista marcado pelo fenômeno mais expressivo das relações em tempo real caracterizado pela interdependência de mercado, política, pessoas e ideias, vem cobrando evidências no debate acerca de como as ciências estão sendo construídas ou reconstruídas nesse âmbito.

Quando colocamos em debate as ciências presentes no cotidiano das organizações como a ciência social aplica da Administração estamos colocando em questão outras áreas de formação também, já que a globalização criou um campo de força para que a interdisciplinaridade fosse um fato resultando em currículos integrados por diversas áreas de conhecimento. Por isso a importância que os investigadores da pesquisa em questão, preocuparam-se em evidenciar como se dá essa importância desde o processo de formação acadêmica.

O trabalho está dividido em três partes principais: 1ª conceitual; 2ª metodológica e 3ª pesquisa. Portanto, encontraremos a seguir um estudo que objetivou estudar a importância da Administração no campo de formação do Secretariado Executivo sob a perspectiva dos atores que estão inseridos nele, trazendo à tona como essa área de conhecimento diferencia a formação/atuação desses atores. A preocupação foi de entrevistar discentes sob a atuação de estágio supervisionado, ou seja, sujeitos com a prática administrativa para relatar da importância que é adquirir conhecimentos da Administração e da presença dela na matriz de uma área que está simbiótica com ela: o Secretariado Executivo.

Assim, no debate teórico posterior a esta introdução encontraremos grandes e principais autores como Idalberto Chiavenato (2007); Antonio Cury (2007) e Eunice Kwasnicka (1995) abordando acerca da ciência da Administração, sua atuação e sua importância. Globalização e

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

interdisciplinaridade com Jurjo Santomé (1998), colocando como há grande necessidade desse fenômeno para a construção de um currículo integrado. E na discussão teórico-metodológico no campo do Secretariado se encontram os autores Sabino e Marchelli (2009).

A pesquisa caracterizou-se como exploratória. Baseado em princípios da Administração, o estudo foi realizado tendo como norte as teorias que sustentam a área do conhecimento em questão para as organizações e seus processos. Adotando os seguintes passos: 1- realizando os levantamentos dos dados por meio de questionários utilizando para algumas temáticas respostas psicométricas de likert; 2- Utilizando as ferramentas da estatística descritiva para a concepção da análise dos dados.

2 Secretariado Executivo e a Administração: Uma Simbiose

Embasando-se em Cury (2007) e Kwasnicka (1995), se houvesse uma mensuração da importância da existência da ciência da Administração, resultar-se-iam nos seguintes produtos: eficiência, eficácia, organização, direção, controle, planejamento, liderança, motivação, competitividade, empreendedorismo, qualidade, grupos, racionalização, departamentalização, organograma, hierarquia, competências, habilidades, sistemas, desenvolvimento, inovação, burocracia, etc. Ou seja, fala-se da importância de uma ciência social aplicada que revolucionou a apresentação de métodos de como a sociedade e seus “subprodutos”, formados por pessoas e processos, podem ser estruturados para o alcance de objetivos. Assim, “Em uma época de complexidades, mudanças e incertezas, como a que atravessamos nos dias de hoje, a Administração tornou-se uma das mais importantes áreas da atividade humana” (CHIAVENATO, 2007, p. 11).

E se, também, fosse-se desvendar o segredo da importância da existência do contingente profissional de Secretariado Executivo, concluir-se-ia na existência da seguinte característica: interdisciplinaridade curricular. Um currículo globalizado que junto com a evolução das organizações foi sendo reestruturado, agrupando uma variedade de teorias e práticas desde a sala de aula até o mercado de trabalho. E isso é tão importante que Santomé (1998, p. 26) afirma que “a defesa de um currículo globalizado e interdisciplinar converte-se em um dos sinais de identidade mais idiossincráticos de uma espécie de ideologia [...]”. Assim, fala-se de uma área de atuação que:

“[...] ao longo do tempo é fruto basicamente de dois fatores essenciais à sua análise: do contexto histórico de sua elaboração, incluindo aspectos sociais, econômicos e políticos, dentre outros; e de seus atores, quer sejam aqueles que constroem o saber, aqueles que o criticam ou ainda aqueles que se beneficiam. (LEMOS; BAZZO, 2011, p. 2).

Assim, falamos de um Secretariado Executivo que por meio da pesquisa e das mudanças de diversas variáveis sociais, econômicas e políticas, se reconstrói a caminho da consolidação da sua ciência. Mas enquanto isso é válido explorarmos as grandes contribuições que grandes áreas de conhecimento têm feito no desenhamento das competências e habilidades deste profissional. Para isso, fazendo um estudo exploratório das matrizes curriculares dos cursos de Bacharelado em Secretariado Executivo da Região Norte do Brasil, Galindo, Carvalho e Souza (2012) identificaram a presença das seguintes áreas de formação na construção do Secretário Executivo: técnicas e operações de Secretariado, Administração, Contabilidade, Economia, Direito, Informática, línguas e técnicas de comunicação portuguesa, línguas e técnicas de comunicação estrangeira, humanidades, metodologia científica, estágio supervisionado e

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

atividades complementares. A formação na área secretarial é uma prova da afirmação que Santomé (1998, p. 47) faz quando afirma que:

“A unidade das diferentes áreas do conhecimento facilitaria um desenvolvimento mais harmonioso de cada disciplina em relação com as demais, permitindo assim solucionar de um modo mais eficaz os problemas inerentes ao desenvolvimento da sociedade.”

Contudo, neste estudo, o intuito é de enfatizar a importância da área da Administração para o âmbito da atuação do Secretário Executivo, pois embasado no que Chiavenato (2007, p. 11) afirma:

“O avanço tecnológico e o desenvolvimento do conhecimento humano, por si apenas, não produzem efeitos apenas se a qualidade da administração efetuada sobre os grupos organizados de pessoas não permitir uma aplicação efetiva dos recursos humanos e materiais.”

Assim, já levanta-se uma hipótese primordial: as bases teóricas da Administração nortearam competências e habilidades deste profissional. Isto é, se formos observar no tão explanado e imprescindível artigo 4º da lei 7377, de 30 de setembro de 1985, que explana acerca das atribuições do Secretário Executivo, há diversas características as quais são de poderio científico da Administração, tais como: planejamento, organização e direção; assistência e assessoramento; consecução de objetivos e metas; especialização; sintetização; necessidades de comunicação da empresa; orientação; avaliação; seleção (BRASIL, 1985). Logo, não há como não fazer menção da grande importância da Administração para as atribuições deste profissional Secretário. O Secretário Executivo só atenderá as necessidades das organizações como profissional multifuncional, se ele conhecer como os processos e as pessoas são e devem ser articuladas nesses ambientes, na teoria, com a oferta da disciplina na sua formação, e na prática, no momento do estágio supervisionado para a consolidação dos conhecimentos adquiridos na academia.

Como empreender, se não haver o conhecimento do que é empreendedorismo? Como gerir, se não haver o conhecimento do que é gestão e de tudo o que é necessário para tal? Como assessorar, se não haver o conhecimento dos processos e do sistema organizacionais? Os ensinamentos da Administração aliados ao estágio supervisionado tornam-se grande articulação para compreendermos a importância da presença, no ensino-aprendizagem, na formação desses bacharéis.

Quadro 1 - Perfis a serem desenvolvidos nos cursos superiores de secretariado executivo conforme a Resolução CNE/CES 3/2005

COMPETÊNCIA/HABILIDADES DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações; - Visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e inter-setoriais; - Exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção; - Utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais; - Habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão; - 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;
--	---

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

	<ul style="list-style-type: none"> - Receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia; - Adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções; - Gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários; - Gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais; - Capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos; - Eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações; e - Iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.
--	--

Fonte: Ministério da Educação.

A resolução em questão no quadro 1, afirma-nos mais uma vez que a Administração é um norte. As habilidades e competências do Secretário Executivo a serem desenvolvidos nos cursos superiores que formam essa categoria profissional estão regidas pelos princípios da ciência administrativa. E assim, para afirmarmos mais e mais que há uma simbiose entre Secretariado Executivo e Administração, Chiavenato (2007) em seus estudos chega às seguintes conclusões acerca da Administração:

Quadro 2 – Características conclusivas acerca da atuação da Administração e de seus adeptos segundo Idalberto Chiavenato

A administração ocorre exclusivamente dentro de organizações.	Ela não acontece em situações isoladas. Todas as organizações - nações, estados e municípios, empresas, indústrias, empreendimentos de todo o tipo não importando seu tamanho ou natureza - precisam ser administradas. Contudo, cada organização é única, singular e diferente das demais e suas características ímpares afetam tanto o administrador como todas as pessoas a ele subordinadas. O administrador precisa necessariamente compreender cada organização. Essa é a sua praia.
A administração requer lidar simultaneamente com situações múltiplas e complexas, muitas vezes inesperadas e potencialmente conflitivas.	A administração é um processo complexo que requer integração, articulação e visão de conjunto, principalmente quando as atividades são divididas, diferenciadas e fragmentadas. Isso requer consistência e flexibilidade, reflexão e ação, espírito analítico e sintético, olhar para o todo e para as partes simultaneamente. Requer uma perspectiva global e uma compreensão local do mercado, dos clientes, concorrentes, da sociedade, governo e do mundo globalizado.
O administrador deve continuamente buscar, localizar e aproveitar novas oportunidades de negócios.	Deve possuir uma mente empreendedora focada no compromisso de aprender constantemente novas habilidades, novos conhecimentos e adquirir novas competências. Deve ser um agente de mudança e de transformação das organizações.
O administrador precisa saber reunir simultaneamente conceitos e ação.	Em outras palavras, juntar teoria e prática, o saber e o aplicar, o pensar e o agir. Conceitos sem ação não levam a nada; ação sem conceitos é pura perda de tempo. Cada vez a administração está sendo envolvida por assuntos abstratos e complexos. Sem teoria o administrador fica sem saber exatamente o que fazer em situações abstratas.

Fonte: Adaptado de Chiavenato (2007).

Concluimos, portanto, que analisando a correlação entre as normas estabelecidas pela Resolução CNE/CES 3/2005 e as características das por Chiavenato há uma espécie de simbiose na qual não podemos fazer separação do contexto teórico-metodológico entre Secretariado e

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Administração sendo que o primeiro depende do segundo para se delinear como campo de atuação. Sabino e Marchelli (2009, p. 3) fazem uma importante colocação contribuindo no que foi explanado acima de que o campo do Secretariado é construído com conceitos teóricos incorporados, bem como consciência reflexiva e domínio de teorias científicas, sendo necessária a compreensão da complexidade teórica do que ele faz a partir de conhecimentos específicos agregando tal campo de atuação:

“[...] a competência ditada pelo saber fazer é apenas mais um dos aspectos considerados pela ciência administrativa, que ao estabelecer os princípios para o desenvolvimento de teorias organizacionais, volta-se explicitamente para o entendimento da natureza que o trabalho humano assume nas organizações. Dessa forma, para a elaboração de correspondências como tarefa cotidiana, não basta ao secretário saber redigir e digitar, mas também conhecer o processo de comunicação estabelecido na organização e suas implicações. Assim, o Secretariado não deve ser considerado apenas como prática profissional, mas também como práxis que incorpora conceitos teóricos, consciência reflexiva e domínio de teorias científicas. É preciso que o secretário tenha conhecimentos específicos que levem à compreensão da complexidade teórica do seu trabalho prático.”

A presença da Administração como disciplina/área de conhecimento é uma das responsáveis por afirmarmos segundo a declaração feita anteriormente por Sabino e Marchelli (2009) que no momento em que o Secretário necessita de conhecimentos teóricos avançados para atuar como tal, para atender ao mercado, às organizações, à globalização, às transformações, às mudanças, ao clima competitivo é imprescindível e óbvio conhecer como se estabelece esses contextos. Assim, a Administração está aí fazendo parte das matrizes curriculares de nossos cursos de Bacharelado em Secretariado Executivo oferecendo suporte teórico-prático na formação dos futuros profissionais fazendo toda a diferença na oferta de capital humano para as organizações.

3 Procedimentos Metodológicos

A pesquisa caracterizou-se como exploratória e objetivou identificar a importância da área do conhecimento da Administração para a atuação acadêmico-profissional de graduandos do curso de Bacharelado em Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade do Estado do Pará sob a perspectiva dos mesmos. Baseado em princípios da Administração, o estudo foi realizado tendo como norte as teorias que sustentam a área do conhecimento em questão para as organizações e seus processos. Para a tabulação de dados e análise de resultados foram utilizadas ferramentas de cunho quantitativo e qualitativo.

De uma amostra não probabilística, os sujeitos participantes da pesquisa são formados por 24 (vinte e quatro) discentes do terceiro ano do curso de Bacharelado em Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade do Estado do Pará do ano de 2013 que estão atuando como estagiários ou empregados, caracterizando uma amostragem por intenção ou por julgamento, representando 82,75% dos integrantes da turma.

Para a investigação, utilizou-se o instrumento dos questionários os quais foram caracterizados da seguinte forma: 1- Identificação das informações gerais (sexo, idade, tempo de estágio ou trabalho, área de atuação, lotação quanto ao departamento); 2- 05 (cinco) perguntas acerca da importância da Administração na atuação em trabalhos acadêmicos; 3- 10 (dez) perguntas acerca da importância da Administração na formação/atuação do Secretário Executivo; 4- 10 (dez) perguntas que nortearam a identificação do diagnóstico da organização em que eles atuam e acerca da atuação dos mesmos na organização (cada tema com 05

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

perguntas). É importante colocar que nos questionamento 2, apenas 23 alunos responderam. E nos questionamentos 3 e 4, apenas 22 responderam.

Para as perguntas da identificação 2 foram utilizadas respostas fechadas qualificadas em sim, não e talvez; e, para as perguntas com as identificações 3 e 4, as respostas foram caracterizadas conforme a escala psicométrica de Likert com os cinco níveis (1- não concorda totalmente; 2- não concorda parcialmente; 3- indiferente; 4- concorda parcialmente e 5- concorda totalmente).

Após a coleta dos dados, eles foram analisados a partir da estatística descritiva, a fim de descrever e resumir os dados contendo medidas de dispersão, medidas de localização e medidas de variação e de correlação proporcionando uma análise minuciosa e precisa, bem como diversificada desses dados.

Quadro 3 – Conceituação das medidas da estatística descritiva utilizadas na pesquisa

MEDIDAS DE DISPERSÃO	É a informação sobre o modo como os valores se distribuem, indicando se a maior proporção de valores está no centro ou nas extremidades, como as frequências de dados crescem ou decrescem, se existe um pico ou mais do que um na amplitude dos dados, etc.
MEDIDAS DE LOCALIZAÇÃO	Também denominadas de medidas de tendência central ou medidas de posição, são medidas que indicam um ponto central onde, em muitas situações importantes, está localizada a maioria das observações. Assim, nesses casos, podem ser considerados valores típicos ou representativos do conjunto.
MEDIDAS DE VARIAÇÃO	Os dados estatísticos obtidos numa pesquisa qualquer são usualmente diferentes entre si. Uma informação altamente relevante é o quanto eles são diferentes. As medidas de variação têm por objetivo informar sobre a variabilidade dos dados.
MEDIDAS DE CORRELAÇÃO	Designam o nível de proximidade existente entre duas variáveis, ou seja, indicam se há uma relação funcional entre elas e qual a magnitude desta relação.

Fonte: Adaptado de Sistema Galileu de Educação Estatística.

Para interpretarmos a correlação entre as temáticas que nortearam o comportamento das organizações e dos discentes que nelas atuam, foi utilizada a escala de correlação de Pearson caracterizadas da seguinte forma como nos mostra o quadro 4.

Quadro 4 - Descrição da interpretação dos coeficientes de correlação de Pearson

Intervalos	Interpretação correlativa
$\rho = 1$	Correlação linear perfeita positiva
$0,90 \leq \rho < 1,00$	Correlação linear muito forte
$0,60 \leq \rho < 0,90$	Correlação linear forte
$0,30 \leq \rho < 0,60$	Correlação linear moderada
$0,00 < \rho < 0,30$	Correlação linear fraca
$\rho = 0$	Correlação linear nula
$\rho = -1$	Correlação linear perfeita negativa

Fonte: Adaptado de Lira (2004).

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

4 Resultados e discussão

Após os procedimentos da coleta dos dados, identificou-se que os participantes da pesquisa trazem as seguintes características: 22 (vinte e dois) são do sexo feminino e 02 (dois) são do sexo masculino. 01 (um) está entre 16 e 18 anos; 20 (vinte) estão entre 19 e 21 anos; 01 (um) entre 22 e 24 e 02 (dois) entre 25 ou mais. 09 (nove) estavam com menos de 03 meses no estágio ou trabalho; 04 (quatro) entre 03 a 06 meses; 03 (três) 06 a 12 meses e 08 (oito) com mais de 12 meses. 13 (treze) atuavam no primeiro setor; 06 (seis) no segundo setor; 01 (um) no terceiro setor e 02 (dois) em outros. 11 (onze) estavam lotados em departamento administrativo; 02 (dois) no departamento jurídico; nenhum atuava no departamento financeiro; 01 (um) no departamento de marketing e 09 (nove) em outros.

Tabela 1 – Informações gerais dos discentes participantes da pesquisa

Sexo	Idade	Tempo de Estágio	Área de Atuação	Departamento Lotado
Feminino = 22	Entre 16 e 18 anos= 01	Menos de 3 meses= 09	1º Setor = 13	Departamento Administrativo= 11
Masculino= 02	Entre 19 e 21 anos= 20	Entre 3 a 6 meses= 04	2º Setor = 06	Departamento Jurídico= 02
	Entre 22 e 24 anos= 01	Entre 6 a 12 meses= 03	3º Setor= 01	Departamento Financeiro= 00
	Entre 25 ou mais= 02	Mais de 12 meses= 08	Outros= 02	Departamento de Marketing= 01
				Outros= 09

Fonte: Própria pesquisa.

No segundo momento quando se questiona acerca da importância da Administração na atuação dos discentes em trabalhos acadêmicos dentro de sala de aula e fora dela, analisou-se que quando se pergunta se a Administração criava neles uma postura de responsabilidade na elaboração de trabalhos acadêmicos, 21 (vinte e um) responderam que sim, 01 (um) que não e 02 (dois) talvez; quando se perguntou se a Administração os ajuda a planejar de forma objetiva os trabalhos acadêmicos deles, 20 (vinte) responderam que sim, nenhuma que não e 04 (quatro) talvez; no questionamento acerca de se a Administração os ajudava a executar melhor os trabalhos acadêmicos em grupo fazendo com que houvesse a identificação da responsabilidade/habilidade certa para executá-los, 19 (dezenove) responderam que sim, nenhum que não e 05 (cinco) que talvez; no questionamento acerca de se a Administração ao auxiliava a procurar métodos inovadores para apresentação de trabalhos e a alcançar resultados positivos quanto a eles, 14 (quatorze) responderam que sim, 02 (dois) responderam que não e 08 (oito) de que talvez e por fim no questionamento de se a Administração dava um suporte de conhecimento para a execução das atividades de extensão fora de sala de aula aos entrevistados, 18 (dezoito) deles responderam que sim, nenhum respondeu que não, 06 (seis) que talvez.

Tabela 2 – Questionamentos formados acerca da importância da Administração em trabalhos acadêmicos e a frequência das respostas dos pesquisados

QUESTIONAMENTOS	SIM	NÃO	TALVEZ
Questionamento 1: A administração cria em você uma postura de responsabilidade na elaboração de trabalhos acadêmicos?	21,0	1,0	2,0
Questionamento 2: A Administração ajuda você a planejar de forma objetiva seus trabalhos acadêmicos?	20,0	0,0	4,0
Questionamento 3: A administração ajuda você a executar melhor seus trabalhos em grupo fazendo com que cada um tenha a responsabilidade certa para executá-los?	19,0	0,0	5,0

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Questionamento 4: A administração ajuda você a procurar métodos inovadores para apresentação de trabalhos e a alcançar resultados positivos quanto a eles?	14,0	2,0	8,0
Questionamento 5: A administração dá um suporte de conhecimento para a execução das atividades de extensão fora de sala de aula?	18,0	0,0	6,0

Fonte: Própria pesquisa.

Observa-se, portanto, que quanto à importância da Administração à execução de trabalhos acadêmicos dentro e fora de sala de aula sob a perspectiva dos discentes, em geral, houve uma relevância na positividade das respostas nos fazendo levantar a hipótese de que a área de conhecimento contribui para a criação da importância da consciência de adotar “posturas que levam a responsabilidade” para quem tem contato com ela no que se faz, no caso da pesquisa em trabalhos acadêmicos, bem como contribui na adoção do processo do planejamento, da racionalização das atividades, da organização de responsabilidades, no alcance de resultados e em conhecimentos necessários na execução dessas atividades, apesar de que muitos também consideraram que há a uma possibilidade incerta de que essas características sejam provenientes do conhecimento da área da Administração. E outros de que a Administração não cria uma postura de responsabilidade neles na execução dos seus trabalhos, muito menos os ajuda a procurar métodos inovadores para apresentação de trabalhos e no alcance de bons resultados quanto a eles, nos levando a hipótese de que a Administração não é uma fonte, ainda, de adoção desses tributos no que eles fazem ou não se debruçam na preocupação obter esses tributos no que fazem na academia.

Em outro momento, quando se questiona os discentes acerca da importância da Administração para a formação/atuação dos Secretários Executivos, com as respostas embasadas na escala psicométrica de likert, obteve-se o seguinte resultado:

Tabela 3 – Panorama dos questionamentos e das frequências dos atributos psicométricos dados pelos pesquisados acerca da importância da Administração para a formação/atuação dos Secretários Executivos

QUESTIONAMENTOS	Não concorda totalmente	Não concorda parcialmente	Indiferente	Concorda parcialmente	Concorda totalmente
A administração é importante para que o secretário executivo conheça as organizações em sua totalidade?	0,0	0,0	0,0	8,0	15,0
A administração é a base para que um secretário executivo venha adotar um perfil gestor nas organizações?	1,0	0,0	1,0	5,0	16,0
A administração é uma disciplina que agrega valor ao conhecimento de outras disciplinas na graduação?	0,0	0,0	1,0	10	12,0
A administração é uma ferramenta para o desenvolvimento de competências e habilidades do secretário executivo?	1,0	1,0	0,0	6,0	15,0
A administração é uma área que dá um aporte de como devemos nos comportar na relação com o outro no ambiente de trabalho?	2,0	1,0	5,0	8,0	7,0
A administração agrega valor nas atividades técnicas do secretário executivo?	0,0	3,0	1,0	8,0	11,0

Fonte: Própria pesquisa.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A administração é uma área de conhecimento que ajuda o profissional de secretariado a inovar nas organizações?	0,0	0,0	1,0	11,0	11,0
A administração é uma disciplina que ajuda o graduando a identificar qual área de atuação tem afinidade?	0,0	3,0	4,0	6,0	10,0
A administração ajuda o secretário executivo a adotar aspectos de liderança na organização?	0,0	0,0	4,0	5,0	14,0
A administração ajuda o secretário executivo a adotar medidas eficazes na solução de problemas?	0,0	0,0	1,0	4,0	18,0

No primeiro questionamento acerca de se a Administração é importante para que o profissional de secretariado Executivo conheça as organizações em sua totalidade, nenhum não concordou totalmente, não concordou parcialmente e foi indiferente, porém 08 (oito) concordaram parcialmente e 15 (quinze) concordaram totalmente. No segundo quando questiona se A administração é a base para que um secretário executivo venha adotar um perfil gestor nas organizações, 01 (um) não concordou totalmente, nenhum concordou parcialmente, 01 (um) foi indiferente, 05 (cinco) concordaram parcialmente e 16 (dezesesseis) concordaram totalmente. No terceiro de se a Administração é uma disciplina que agrega valor ao conhecimento de outras disciplinas na graduação, nenhum concordou totalmente e não concordou parcialmente, 01 (um) foi indiferente, 10 (dez) concordaram parcialmente e 12 (doze) concordaram totalmente. No quarto de se a Administração era uma ferramenta para o desenvolvimento de competências e habilidades do Secretário Executivo, 01 (um) não concordou totalmente, 01 (um) não concordou parcialmente, nenhum foi indiferente, 06 (seis) concordaram parcialmente e 15 (quinze) concordaram totalmente. No quinto: a Administração é uma área que dá um aporte de como devemos nos comportar na relação com o outro no ambiente de trabalho? 02 (dois) não concordaram totalmente, 01 (um) não concordou parcialmente, 05 (cinco) foram indiferentes, 08 (oito) concordaram parcialmente e 07 (sete) concordaram totalmente. No sexto: a Administração agrega valor nas atividades técnicas do secretário executivo? Nenhum não concordou totalmente, 03 (três) não concordaram parcialmente, 01 (um) foi indiferente, 08 (oito) concordaram parcialmente e 11 (onze) concordaram totalmente. No questionamento: a Administração é uma área de conhecimento que ajuda o profissional de secretariado a inovar nas organizações? Nenhum não concordou totalmente e nem parcialmente, 01 (um) foi indiferente, 11 (onze) concordaram parcialmente e 11 (onze) concordaram totalmente. Quando se perguntou: a Administração é uma disciplina que ajuda o graduando a identificar qual área de atuação tem afinidade? Nenhum não concordou totalmente, 03 (três) não concordaram parcialmente, 04 (quatro) foram indiferentes, 06 (seis) concordaram parcialmente e 10 (dez) concordaram totalmente. No nono questionamento de se a Administração ajuda o Secretário Executivo a adotar aspectos de liderança na organização, nenhum não concordou totalmente e nem parcialmente, 04 (quatro) foram indiferentes, 05 (cinco) concordaram parcialmente e 14 (quatorze) concordaram totalmente. E por fim quando se questiona: a Administração ajuda o secretário executivo a adotar medidas eficazes na solução de problemas? Nenhum não concordou totalmente e nem parcialmente, 01 (um) foi indiferente, 04 (quatro) concordaram parcialmente e 18 (dezoito) concordaram totalmente.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Tabela 4 - Análise estatisticamente descritiva das respostas psicométricas dadas pelos entrevistados aos questionamentos acerca da importância da Administração para a formação/atuação dos Secretários Executivos

MEDIDAS	Não concorda totalmente	Não concorda parcialmente	Indiferente	Concorda parcialmente	Concorda totalmente
Média	0,40	0,80	1,80	7,10	12,90
Erro padrão	0,22	0,39	0,57	0,72	1,04
Mediana	0,00	0,00	1,00	7,00	13,00
Modo	0,00	0,00	1,00	8,00	15,00
Desvio padrão	0,70	1,23	1,81	2,28	3,28
Variância da amostra	0,49	1,51	3,29	5,21	10,77
Curtose	2,05	0,37	-0,81	-0,82	-0,35
Assimetria	1,66	1,36	0,93	0,41	-0,24
Intervalo	2,00	3,00	5,00	7,00	11,00
Mínimo	0,00	0,00	0,00	4,00	7,00
Máximo	2,00	3,00	5,00	11,00	18,00
Soma	4,00	8,00	18,00	71,00	129,00
Contagem	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00

Fonte: Própria pesquisa.

Assim, fazendo uma descrição estatística das respostas dadas aos questionamentos acerca da importância da Administração para a formação/atuação do Secretário Executivo, podemos inferir, a partir da Tabela 3, que em relação aos atributos que a Administração traz (conhecimento da totalidade organizacional; base para adoção de perfil gestor; agregação de valores a outras áreas de conhecimento; ferramenta de desenvolvimento de habilidades e competências, orientação do comportamento no ambiente de trabalho; adoção de aspectos de liderança; orientação na escolha de área de atuação; aporte para inovar; agregação de atividades técnicas) a esse profissional, em média, na contagem geral das respostas para cada atributo, a aceitabilidade total e parcial – 12,90 e 7,10 respectivamente - foi grandiosa em relação aos outros tipos de aceitabilidade. Outras medidas nos comprovam a confirmação da importância dessa área de conhecimento para a formação/atuação do profissional Secretário, por exemplo, uma mediana de 7,00 para a concordância parcial e de 13,00 para a concordância total; de modo 8,00 e 15,00 para os mesmos, respectivamente, números medianos e modais altos, se formos considerar o número diversificado de respostas dadas para cada questionamento. E de mínimos 4,00 e 7,00 para as mesmas respostas psicométricas, bem como de máxima 11 e de 18 respectivamente para as mesmas dentre os questionamentos. A curtose e a variância nos revelam, por meio dos valores dados para a concordância parcial e total, que há grande peculiaridade nas respostas positivas em relação à media, ou seja, elas possuem um número de respostas relevantes para confirmamos em geral que elas foram positivas e que, portanto, a Administração, sob a perspectivas dos graduandos, assume papel importantíssimo para a área secretarial, desde a formação até a atuação.

Tentando conhecer a atuação dos alunos entrevistados, já que a Administração está sendo componente relevante na atuação desses estudantes e atuantes no mercado por meio de estágios ou trabalho, fizemos um levantamento de como eles analisam a organização em que atuam, bem como sua atuação dentro dela para que tenhamos ciência de se na prática os atributos da Administração estão fazendo parte do dia a dia deles. Vejamos o diagrama a seguir:

Tabela 5 - Panorama dos questionamentos e dos atributos psicométricos dados pelos pesquisados acerca das análises da organização e da carreira/atuação nas quais estão inseridos

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

QUESTIONAMENTOS CORRELACIONADOS	Não concorda totalmente	Não concorda parcialmente	Indiferente	Concorda parcialmente	Concorda totalmente	Coefficiente de Correlação
1- Você tem perfil para atuar de maneira empreendedora na sua profissão como secretário executivo?	0,0	0,0	2,0	8,0	12,0	0,200445931
1.1- A organização em você atua abre espaço para o empreendedorismo?	6,0	2,0	4,0	6,0	4,0	
2- Você busca mostrar suas habilidades e competências para que a organização conheça o que você sabe fazer?	0,0	0,0	1,0	8,0	13,0	0,45699526
2.1- A organização busca explorar seus pontos fortes?	4,0	3,0	3,0	8,0	4,0	
3- Você busca inovar com métodos e idéias diferenciadas no que você faz?	0,0	0,0	3,0	7,0	12,0	0,205926035
3.1- A organização é sensível à inovação e a novas idéias?	6,0	0,0	4,0	9,0	3,0	
4- Você é um profissional flexível às mudanças e busca se adequar ao ambiente externo?	1,0	0,0	1,0	5,0	15,0	-0,187085329
4.1- A organização que você atua tem facilidades para atender às mudanças e transformações externas?	5,0	3,0	4,0	7,0	3,0	
5- Você está construindo sua carreira a partir do que a organização oferece para você?	6,0	3,0	4,0	5,0	4,0	-0,235864088
5.1- A organização propicia um ambiente favorável ao crescimento profissional?	3,0	3,0	7,0	4,0	5,0	
TOTAL	31,0	14,0	33,0	67,0	75,0	0,440417808

Fonte: Própria pesquisa.

Nesta análise, nota-se que há uma grande diferenciação das respostas por parte dos entrevistados, no momento em que se sondou como eles analisam a organização em que estão inseridos, bem como a análise de quais comportamentos adotam quanto secretários executivos ainda em formação, pois 12 (doze) deles, Nos questionamentos feitos, concordaram totalmente adotarem um perfil empreendedor na profissão, 08 (oito) concordaram parcialmente, 02 (dois) foram indiferentes e nenhum não concordou nem parcialmente nem totalmente; 13 (treze) concordaram totalmente em buscarem mostrar à organização suas habilidades e competências, 08 (oito) concordaram parcialmente, 01 (um) foi indiferente e nenhum não concordou parcialmente nem totalmente; 12 (doze) buscaram inovar com métodos e ideias diferentes no que fazem, 07 (sete) concordaram parcialmente, 03 (três) foram indiferentes e nenhum não concordou parcialmente nem totalmente; 15 (quinze) concordaram totalmente serem flexíveis às mudanças e buscaram adequar-se ao ambiente externo, 05 (cinco) concordaram parcialmente, 01 (um) foi indiferente, nenhum não concordou parcialmente e 01 (um) não concordou totalmente; e 04 (quatro) concordaram totalmente em estar construindo sua carreira a partir do que a organização oferece, 05 (cinco) concordaram parcialmente, 04 (quatro) foram indiferentes, 03 (três) não concordaram parcialmente e 06 (seis) não concordaram totalmente.

Quanto para a análise da organização em que atuam, 04 (quatro) concordaram totalmente em a organização abrir espaço para o empreendedorismo, 06 (seis) concordaram parcialmente, 04 (quatro) foram indiferentes, 02 (dois) não concordam parcialmente e 06 (seis) não concordam totalmente; 04 (quatro) concordaram totalmente em a organização buscar

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

explorar seus pontos fortes, 08 (oito) concordaram parcialmente, 03 (três) foram indiferentes, 03 (três) não concordaram parcialmente e 04 (quatro) não concordaram totalmente; 03 (três) concordaram totalmente em a organização em que atuam ser sensível à inovação e a novas ideias, 09 (nove) concordaram parcialmente, 04 (quatro) foram indiferentes, nenhum não concordou parcialmente e 06 (seis) não concordaram totalmente; 03 (três) concordaram totalmente em a organização atender às mudanças e às transformações externas, 07 (sete) concordaram parcialmente, 04 (quatro) foram indiferentes, 03 (três) não concordam parcialmente e 05 (cinco) não concordam totalmente; e, por fim, 05 (cinco) concordaram totalmente em a organização propiciar ambiente favorável ao crescimento profissional, 04 (quatro) concordaram parcialmente, 07 (sete) foram indiferentes, 03 (três) não concordaram parcialmente e 03 (três) não concordaram totalmente.

Para que possamos, de fato, conhecer e interpretarmos o grau de relação que há entre os comportamentos adotados dos discentes e da organização em que atuam, as características correlativas de Pearson para cada temática encontrada foram as seguintes:

Quadro 5 - Características da correlação do comportamento dos discentes e das organizações em que atuam por temática

TEMÁTICAS	Coefficiente de correlação	Característica da correlação
Empreendedorismo	0,200445931	Correlação linear fraca positiva
Competências e habilidades	0,45699526	Correlação linear moderada positiva
Inovação	0,205926035	Correlação linear fraca positiva
Flexibilidade a mudanças	-0,187085329	Correlação linear fraca negativa
Carreira/crescimento profissional	-0,235864088	Correlação linear fraca negativa

Fonte: Própria pesquisa.

Analisando por meio dos coeficientes de correlação de Pearson, percebe-se que a correlação de empreendedorismo é positiva, porém fraca, ratificando as respostas psicométricas dadas pelos discentes os quais em grande número concordam adotar o comportamento empreendedor, porém há uma grande maioria não concordando e sendo indiferente quando qualifica a organização em que atua como tal, mas considerando que há uma relação de coeficiente positivo, pois há um número considerável que a qualifica como empreendedora; na temática competências e habilidades a relação foi mais forte, apresentando uma correlação linear moderada positiva, a grande maioria também concorda parcialmente ou totalmente buscar mostrar o que sabe fazer, mas há um número muito disperso e relevante com os que não concordam e são indiferentes, porém como a anterior ela é positiva tendo um número grande dos que concordam; quando o tema é inovação, há também uma relação fraca, porém positiva, pois a maioria busca inovar, contudo há um número considerável que não caracteriza sua organização como inovadora; já para flexibilidade a mudanças houve uma correlação linear fraca negativa, mais uma vez tendo perfis positivos para receber mudanças, porém organizações muito negativas para tais; e na última temática, resultou em correlação linear fraca negativamente, também, pois os discentes, em sua maioria, não construindo suas carreiras nas organizações das quais fazem parte, pois segundo eles, a organização não oferece -e alguns são indiferentes- ambiente propício para esta ocorrência.

5 Considerações Finais

O estudo em questão buscou analisar a importância da área do conhecimento da Administração como componente do aprendizado do profissional de secretariado executivo em

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

formação/atuação sob a perspectiva de discentes do curso de Bacharelado em Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade do Estado do Pará - os quais cursam o terceiro ano, onde a disciplina é ministrada-, bem como explorar a partir dos conhecimentos já adquiridos da disciplina, o diagnóstico do comportamento que adotam nas organizações em que estagiam ou trabalham e ao mesmo tempo o comportamento que essas organizações também adotam.

Os resultados apontam existir grande relevância, sob a perspectiva dos discentes, da Administração na atuação dentro e fora de sala de aula, os quais afirmaram em sua maioria que ela contribui para a criação da importância da consciência de adotar “posturas que levam a responsabilidade” para quem tem contato com ela no que se faz, no caso da pesquisa em trabalhos acadêmicos, bem como contribui na adoção do processo do planejamento, da racionalização das atividades, da organização de responsabilidades, no alcance de resultados e em conhecimentos necessários na execução dessas atividades.

Quanto para a importância da Administração na formação/atuação dos profissionais de Secretariado Executivo, os estudos estatísticos na questão evidenciaram um positivo resultado no que concerne ao profissional conhecer as organizações na sua totalidade, na adoção de perfil de gestor, na agregação do conhecimento de outras disciplinas, na adoção do perfil de liderança, na agregação de valores nas suas atividades técnicas, comprovando a colocação de Sabino e Marchelli (2009), na adoção de características imprescindíveis nas organizações como a inovação; afirmaram também que é relevante para que haja o conhecimento da afinidade da área de atuação em que deseja atuar; e na tomada de medidas eficazes nas organizações frente aos problemas, afirmando o que Chiavenato (2007) coloca acerca da importância da Administração nas atividades da sociedade organizacional e de seus adeptos.

Quando se buscou analisar a correlação do diagnóstico feito acerca do comportamento das organizações, e do comportamento deles como atuantes na categoria de estagiário ou trabalhador nessas organizações, a partir da perspectiva deles, mostraram algumas positivities, porém as respostas foram de modo oscilante quando se analisou por temáticas as questões levantadas. Eles afirmaram que, em sua maioria, buscam empreender, mostrar o que sabem fazer, inovar, ser flexíveis às mudanças e a construir sua carreira, mas que muitas a organização adota tais características, mas muitas vezes também a organização não adota ou adota muito pouco ou adota em partes tais características. Levando-nos a entender que deve haver um estudo mais crítico, uma supervisão mais crítica para estudar os ambientes em que esses graduandos estão inseridos, pois a prática pode estar, mas pode também não estar contribuindo para solidificar o ensino-aprendizado desses alunos. E isso é de grande relevância para qualquer curso superior que visa formar profissionais Secretários. Chamando a atenção para as coordenações de curso e supervisores de estágio supervisionado da área secretarial.

Referências Bibliográficas

BRASIL. (2005). 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.

BRASIL.(1985). **Lei nº 7.377**, 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/L7377consol.htm>. Acesso em: 15 jun. 2013.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Chiavenato, I. (2007). **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 7ª Ed. Rio de Janeiro: Campus Elsevier.

Cury, A. (2007). **Organização e Método: uma Visão Holística**. 8ª Ed. São Paulo: Atlas.

Galindo, A. G.; Carvalho, I. C.; Souza, E. C. P. (2012). **Cursos de Bacharelado em Secretariado na Região Norte do Brasil: Análise Exploratória de suas Matrizes Curriculares**. Disponível em: <revistagesec.org.br/ojs-2.3.8/index.php/secretariado/article/view/105>. Acesso em: 15 jun. 2013.

Kwasnicka, E. L. (1995). **Introdução à Administração**. 5ª Ed. São Paulo: Atlas.

Lemos, D. C.; Bazzo, W. A. (2011). **Administração como uma Ciência Social Aplicada: Integrando Ciência, Tecnologia E Sociedade No Ensino De Administração**. Disponível em: <www.uff.br/pae/pca/article/download/51/74>. Acesso em: 15 jun. 2013.

Lira, S. A. (2004). **Análise de correlação: abordagem teórica e de construção dos coeficientes com aplicações**. Disponível em: www.ipardes.gov.br/biblioteca/docs/dissertacao_sachiko.pdf. Acesso em: 25 jun. 2013

Marcellhi, P. S.; Sabino, R. F. (2009). O Debate Teórico-Methodológico no Campo do Secretariado: Pluralismos e Singularidades. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S1679-39512009000400006>. Acesso em: 30 de março 2013.

Santomé, J. T. (1998). **Globalização e Interdisciplinariedade: o Currículo Integrado**. Porto Alegre: Artes Médias Sul Ltda.

Sistema Galileu de Educação Estatística (n. d.). **Tópico: estatística descritiva**. Disponível em: <http://www.galileu.esalq.usp.br/mostra_topico.php?cod=209>. Acesso em: 21 jun. 2013.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

A IMPORTÂNCIA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO NO PROCESSO DECISÓRIO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

Marilene Gonçalves Rocha (Faculdade Alvorada)

marilene949@gmail.com

Profa. Msc. Ana Cristina Brandão Ribeiro Silva (Faculdade Alvorada)

anacbrs@yahoo.com.br

RESUMO: O processo de recrutamento e seleção busca no mercado pessoas que contribuam para o alcance dos objetivos organizacionais. Sendo assim, objetivou-se identificar as competências necessárias ao secretariado executivo para colaborar no processo decisório de recrutamento e seleção nas organizações. A abordagem foi qualitativa com o objetivo de identificar a percepção das pessoas. A análise dos dados foi por meio de análise de conteúdo, e os estudos em forma descritiva. Os dados quantitativos ajudaram apenas, como suporte. Foram realizadas entrevistas com Secretários Executivos, Chefes de RH e Chefes de secretários executivos, as quais subsidiaram a elaboração do questionário aplicado ao secretariado (nível técnico e/ou superior) que atuam nos setores públicos e privados. Os dados quantitativos foram processados no *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)*. As opiniões das Chefias denotaram o não conhecimento sobre a formação acadêmica do Secretário. Quanto à participação, contribuição e poder decisório dos secretários executivos na área de recrutamento e seleção, os resultados demonstram a importância desse profissional no processo. Alguns chefes entendem ser essencial a participação e decisão, principalmente quando o contratado for compor a equipe do secretário executivo. As Chefias do setor público esclarecem que a participação é importante na fase de avaliação de desempenho dos colaboradores que compõem o setor. Compreende-se que este profissional reúne as competências para realizar o processo necessitando de treinamento quanto aos métodos para avaliação. Os Chefes do setor privado entendem que o secretário deve contribuir no processo. A exigência do conhecimento de todas as áreas é observada quando a Gestão de Pessoas é citada com 96% entre os conhecimentos mais exigidos desse profissional para recrutamento e seleção. No setor público impera o concurso público, que são confiados a empresas especializadas. Isto por si só explica a razão do Secretariado Executivo não participar efetivamente desse processo.

Palavras chaves: Recrutamento. Seleção de Pessoal. Profissionais de Secretariado Executivo.

ABSTRACT: The recruiting and selection process looks for people in the market that have contributed to the accomplishment of the organizational targets. Therefore, this article aimed to identify the competences demanded from the executive secretariat to collaborate in the deciding process in selection and recruitment inside organizations. The approach was qualitative in order to identify people's perception. The data analysis was done through content analysis method and the studies in descriptive form. The quantitative data just helped as a

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

support. Interviews were made with Executive Secretaries, Chiefs of Human Resources Department and bosses of executive secretaries, which subsidized the survey elaboration that was done with the secretariat (technology and/or undergraduate level) that acts in both public and private sectors. The quantitative data were processed by *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)*. The opinion expressed by the bosses show the unknnowledgement about the secretary formation. About the participation, contribution and decisory power of the executive secretaries in the selection and recruiting area, the results show the importance of this professional in the process. Some bosses thinks that it is essential to have the participation and decision of the executive secretary in the process, mainly when the future hired person is expected to take part in the executive secretary team. The bosses in public sector clarify that the participation is important in the stage of development evaluation of those that take part in the sector. This professional has the skills to execute the process, demanding training when it comes to the evaluation methods. The private sector bosses thinks that the secretary should contribute to the process. The demand for knowledge of all ares is observed when Human Resources Management is quoted by 96 per cent of the interviewed people among the knowledges demanded of this professional for selection and recruiting. In public sector, the rule is recruitment by public contest that is done by specialized companies. That explains why the executive secretary do not effectively participate in the process.

Key Words: Recruitment, Human Resources Management, Executive Secretary Professional.

1 Introdução

Diante da competitividade no mercado cada talento em ascensão na empresa pode ser um diferencial. Logo, as empresas selecionam indivíduos que agreguem potencial e cumpram os compromissos com resultados tendo capacidade de atuação em um mercado globalizado. Por outro lado, buscam cobrir as vacâncias geradas pela grande rotatividade dos profissionais que sempre procuram galgar postos mais atrativos. Ou seja, recrutamento e seleção são importantes, pois se trata da inserção de novos profissionais no quadro da instituição. Assim, despertou-se o interesse em identificar a participação do profissional de Secretariado no processo decisório de recrutamento e seleção.

Diante disso, identifica-se como problema de pesquisa: O que é necessário para o profissional de secretariado colaborar no processo decisório de recrutamento e seleção de

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

peças nas organizações? Em virtude da influência e do alcance desse profissional no organograma da instituição, se tornou importante: identificar os conhecimentos teóricos e práticos necessários para o profissional de Secretariado Executivo colaborar no processo decisório de recrutamento e seleção das organizações. Para atingir o objetivo geral, apresentam-se os objetivos específicos: Identificar as competências dos profissionais de Secretariado Executivo sobre a área de recrutamento e seleção; Identificar as carências apresentadas pelo Secretariado Executivo em recrutamento e seleção de pessoal. Propor, se necessário, inserção do profissional de secretariado executivo no processo decisório de recrutamento e seleção de pessoal.

2 Retrospectiva da Profissão de Secretariado

As atribuições de Secretário já foram confundidas com as de Auxiliar de Escritório, Assistente de Pessoal ou Assistente Administrativo, entre outras, fazendo com que, no decorrer dos tempos ocorressem várias interpretações acerca dessa carreira. Com as evoluções observou-se uma definição mais próxima da realidade, principalmente a partir dos anos 80, com a abertura da economia brasileira.

Cabe destacar que até a década de 70, o Secretário era selecionado pelo próprio chefe do setor, mesmo para o setor público. Faria (1978, p. 38) observa “O Chefe deve selecionar pessoalmente a sua secretária e necessita proceder de forma técnica sem se deixar influenciar pela aparência ou por insinuações dela ou de quem a indicou”. Este quesito não se aplica, hoje, à administração pública, haja vista que para os órgãos federais ou estaduais a seleção é por meio de concurso público, o que proporciona aos candidatos igualdade de condições.

O Secretariado passou a ter mais proximidade com o centro deliberativo e decisório da empresa, e sistematicamente acompanha e detém detalhes confidenciais que não podem sair do nível de direção. (FARIA, 1978, p. 17). Isto é, entre outras, a característica do secretário atual, Ching (2006, p. 23). Nessa nova concepção, passa a lidar com a administração de equipes e, constantemente, relaciona-se com pessoas que eram atendidas pela Chefia. Este novo perfil passou a exigir conhecimentos da área de Secretário de Recursos Humanos. Conquistou espaço para assessorar e participar dos problemas administrativos, ampliando o campo de atuação (ZANON 1994 *apud* MEDEIROS E HERNANDES, 2004, p. 355).

2.1 Formação Superior e Qualificação

Mesmo com a necessidade de atender a exigência de formação em curso superior na área de secretariado executivo, realizado no Brasil ou diplomado no exterior para o exercício da profissão, pelo menos na esfera federal, Saldanha (2005, p. 10) chama a atenção para: “O processo de Formação do Profissional de Secretariado Executivo deveria partir de uma perspectiva de educação crítica e transformadora, não se tornar a instituição de ensino meramente uma reprodutora dos padrões do mercado (...)”. Entretanto, deve-se considerar na formação superior para o bacharel em secretariado executivo a regulação prevista na Lei de Diretrizes Básicas da Educação (BRASIL, 1996). Para Silva (2007, p. 16), “as competências individuais são importantes, pois, além da ‘formação e experiência’ do profissional escolhido é importante verificar a sua forma de agir e se terá condições plenas de exercer o cargo”.

A área de Secretariado, como exposto (BRASIL, 1985), é nova em relação às demais existentes. Observa-se, ainda, que são qualidades inseparáveis desse profissional, aceitar críticas apoiadas em argumentos; organização e capacidade de planejamento; disponibilidade para executar trabalhos que não estão diretamente relacionados à sua descrição de cargo e a

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

discrição, entre outros (MEDEIROS e HERNANDES, 2004, p. 328). “(...) deve saber gerenciar o seu ambiente de trabalho de modos a evitar o excesso de tarefas para uma mesma pessoa; ser compreensivo sempre e saber orientar a pessoa que executa um determinado trabalho (...) (MEDEIROS e HERNANDES, 2004, p. 25).

O Profissional de Secretariado, além das habilidades genéricas que a profissão exige, deverá perseguir os conhecimentos de sua área de atuação e do seu executivo.

3 Gestão de Pessoas

A Gestão de Pessoas tem por meta a integração das pessoas em torno de objetivos bem planejados, ou como observa Gil (2007, p. 17) “é uma função gerencial cuja finalidade é a cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos organizacionais quanto individuais”. Esta afirmação caracteriza bem o papel do Secretariado Executivo, pois, em sua concepção têm funções genuinamente gerenciais com o objetivo de estimular o espírito de equipe para alcançar os “objetivos organizacionais quanto individuais”.

Desta maneira, esse profissional se qualifica como um dos gestores da sua unidade, portanto, isto põe a prova suas competências. Sendo focados em resultados, resistentes à pressão e com habilidades de relacionamento compõem a engrenagem que conferem à organização vantagem competitiva (KNAPIK, 2006). O crescimento da participação do Secretário no âmbito das empresas como parceiros, passaram a ter poder de decisão nos processos e isto proporciona uma interação entre o corpo administrativo e o gerencial caracterizando o sistema de Gestão de Pessoas. Segundo Gil (2007), pressupõe que os profissionais possam assumir responsabilidades e tenham habilidades conceituais, técnicas e humanas. Neste caso, a flexibilidade para a Gestão de Pessoas é um requisito facilitador à integração do profissional.

a. Recrutamento

O processo de recrutamento é uma das funções da área de Gestão de Pessoas “responsável por selecionar profissionais capacitados” (Rosa, 2005, p.1). Ele se dá tão logo essa área detecta a vacância no âmbito da empresa e a respectiva necessidade de substituição do profissional. É formado por um conjunto de procedimentos que visa atrair candidatos potencialmente qualificados. O recrutamento interno é um método utilizado para proporcionar oportunidades aos funcionários já atuantes no âmbito da empresa. Uma das desvantagens é o fato de não abrir espaço para o ingresso de novas ideias e experiências bem como mantém a cultura já existente na empresa. Segundo Knapik (2006, p. 142), a vantagem é a motivação para qualificação dos funcionários. O processo de recrutamento externo abre possibilidade para o ingresso de pessoas mais qualificadas e com maior experiência de mercado, ressalta Knapik (2006).

3.2 Seleção

A seleção só atinge o sucesso, se o profissional selecionador tiver habilidade para comparar as necessidades e as características comportamentais e culturais da empresa com as apresentadas pelo candidato. Para Chiavenato (2003 *apud* KNAPIK, 2006, p. 147) a seleção “é um processo de comparação, uma vez que o processo seletivo tem como base as informações oferecidas pelo cargo e inicia, então, seu processo de comparação com os candidatos às vagas”. Nesse sentido, para contribuir no processo decisório de recrutamento de seleção, deve aprimorar o seu leque de informações sobre a área de atuação de modo a enriquecer o seu conhecimento

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

e, principalmente, implementar suas habilidades na área escolhida, neste caso, de Gestão de Pessoas (ROBBINS, 2002). Não pode ser desconsiderada, no bojo desse processo, a questão da competência, pois, para que seja atingido um resultado com eficácia e eficiência, a competência é primordial. De acordo com Zacharias (2000), competências e habilidades são inseparáveis da ação, mas exigem domínio de conhecimentos. Sendo assim, responsável pela coordenação do planejamento. Razão pela qual, Sabino e Rocha (2004, p.9) observam que, “[...] a improvisação e a falta de especialização passou a comprometer enormemente os resultados das empresas diante da concorrência [...]”. Silva (2007) observa que, dentre as competências do Secretário Executivo, estão às habilidades de administrar processos, gerir equipes.

4 Método de estudo

Para Lescher e Matos (2002) os métodos empregados para uma pesquisa descritiva podem ser de caráter exploratório. A pesquisa qualitativa tem o objetivo de se informar sobre as opiniões das pessoas. Esse tipo de estudo requer uma análise com uma interpretação das informações colhidas no sentido de alcançar o conhecimento ou opinião do entrevistado. A escolha desse tipo de abordagem ocorre pela relevância científica que se apresenta na interação entre as partes envolvidas mesmo que se utilizem dados quantitativos para compreensão do fenômeno como um todo. Contudo, os dados quantitativos ajudam na base, apenas, como suporte para a análise dos dados.

Martins (2000) enfatiza que a interpretação dos dados pode ser realizada com o auxílio da entrevista, a partir de um roteiro semi-estruturado de questões para obter a percepção dos respondentes. A entrevista serviu como pré-teste (MARCONI e LAKATOS, 2000) para elaboração do questionário. Para levantar os dados necessários foram utilizadas entrevistas semi-estruturadas e um questionário, elaborado a partir da percepção do primeiro grupo (profissionais de Secretariado Executivo, Chefia de RH e Chefias dos profissionais de Secretariado). Os instrumentos foram preparados em distintos momentos, a saber: no primeiro momento, se elaborou um roteiro de entrevista; e, no segundo momento, por meio das indicações, se fez contato com alguns profissionais de empresas públicas e privadas.

Neste contexto, identificou-se as empresas públicas e privadas, fez-se o contato com os profissionais, Chefias imediatas e de RH, agendando as entrevistas. A entrevista foi presencial e contou com a participação de (dois) profissionais de Secretariado Executivo, (três) Chefias de RH (três) Chefias imediatas de profissionais de secretariado. No segundo procedimento, foram aplicados os questionários aos profissionais de Secretariado de organizações públicas e privadas que têm em seu quadro de colaboradores profissionais secretários graduados. Porém, entendeu-se a necessidade de ampliar a pesquisa para todos profissionais, independente do nível de escolaridade. Com o objetivo de discriminar melhor a metodologia, apresentam-se a seguir a visão dos respondentes, levando em consideração aspectos relevantes.

Quadro 1 - Demonstrativo dos Respondentes - Entrevistas

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

GRUPO DE RESPONDENTES	EMPRESA	FORMAÇÃO	CARGO	TEMPO DE EMPRESA (anos)
Chefia do Profissional de Secretariado	Pública	Administração	Assistente de correios Sênior	0 a 5
	ONG	Comunicação	Presidente	0 a 5
	ONG	Comunicação Social	Superintendente	0 a 5
Profissionais de Secretariado	Privada	Secretariado Executivo	Assessora de Assuntos Administrativos	5 a 10
	Privada	Secretariado Executivo	Secretária Executiva	10 a 15
Chefia de RH(*) ⁴¹	Privada	Psicologia	Assistente de R H	0 a 5
	Privada	Psicologia	Analista de RH	0 a 5
	Privada	Psicologia	Coordenadora de RH	0 a 5

Fonte: Pesquisa realizada pelas autoras do artigo

4.1.1 Grupo de chefia direta do profissional de secretariado executivo

A entrevista realizada com o analista sênior de empresa pública ressalta o diferencial do profissional, observando a necessidade do conhecimento e desenvoltura para o exercício da profissão. “sai na frente àquele que mostra habilidade e atitude e tem segurança no que faz”, e frisa a necessidade da assessoria deste Secretário para as Chefias. Corroborando o observado pelo analista referenciado, Knapik (2006) chama a atenção para o fato de que o mercado exige profissionais ecléticos, flexíveis, antenados com os negócios da organização.

O Presidente de uma ONG, considera o Secretário extremamente importante para as organizações e seus executivos. O superintendente da mesma ONG, destacou que *“as coletas de dados são importantes para o pesquisador conseguir elaborar um trabalho de pesquisa satisfatório, subsidiar e colaborar com futuros trabalhos e também é a oportunidade do acadêmico apresentar suas idéias referentes ao assunto em questão”*.

4.1.2 Grupo de Chefia de Recursos Humanos

A entrevista com a Chefia de RH de uma empresa de treinamento, apresentou falta de conhecimento sobre a importância do Secretário no mercado de trabalho e atribuições inerentes a esse profissional, confundindo-o com outras profissões. A entrevista realizada com duas Chefias de RH da construção civil foi em conjunto. Demonstraram conhecimento sobre recrutamento e seleção. Entendem que o secretário executivo pode ajudar neste processo, principalmente, quando o cargo em questão for de secretário.

4.1.3 Grupo de Profissionais de Secretariado Executivo

⁴¹ (*) A função de Chefe de Recursos Humanos das organizações entrevistadas é exercida por Analistas Assistente e Coordenador.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Em relação à entrevista na empresa multinacional, observa-se competência e conhecimento da entrevistada sobre a sua área de atuação, contribuindo bastante com suas colocações.

4.2 Instrumento Final – Questionário

No questionário aplicado foram realizados alguns ajustes depois da análise das entrevistas. Após os questionários foram entregues pessoalmente aos profissionais de secretariado e enviados por meio de correio eletrônico para instituições. Contou-se com a participação do Sindicato das Secretárias e Secretários do DF – SIS/DF, que enviou aos profissionais de Secretariado Executivo, um total de 2.650 (dois mil seiscentos e cinquenta) questionários, obtendo-se a devolução de somente 55 (cinquenta e cinco).

5 Resultados e análise dos dados

Foram descritos e discutidos os dados provenientes das entrevistas com os respondentes. Na seqüência, são apresentados os resultados da coleta de dados dos questionários buscando-se a recuperação de elementos importantes da literatura com o objetivo de cotejar as informações que possam responder aos objetivos propostos.

5.1 Análise das Respostas das Entrevistas dos Secretários, Chefias dos Secretários, Chefias de RH

5.1.1 Participação e contribuição do secretariado executivo

Entre os entrevistados 86% declaram que o Secretariado Executivo não participa dos procedimentos pelo setor de RH para recrutamento e seleção de pessoas. Entretanto, um Secretário cita que *“há mais ou menos 5 anos, quando fizeram a seleção e recrutamento de um profissional [...] eu tive uma pequena participação.”* A Chefia de uma ONG confirma que *“atualmente existe a participação deste profissional”*. Porém, a Chefia da empresa pública diz: *“Olha, aqui [...] a secretária executiva praticamente auxilia no agendamento de entrevista. No recrutamento e na seleção, nós temos uma área específica, então eu não vejo muita correlação. Empresa pública não é como empresa privada em que praticamente a Chefia define um perfil do candidato. Numa empresa pública, como os critérios são os definidos na Lei, você tem que publicar edital, o processo é bem objetivo, ele não dá muita margem para escolhas, escolhas do tipo pessoal, é impessoal”*.

Confirmado a afirmação acima, a Chefia de RH de empresa privada confirma que a participação do secretário executivo é *“Especificamente para seleção de colaboradores, normalmente no agendamento de entrevistas, basicamente [...]”*. Ao mesmo tempo, ressalta *“Eu tenho um coordenador de projeto que participa comigo na seleção, mais sou eu quem faz a seleção”*. Porém, essa participação se torna forte [...] com a participação da Chefia de RH [...] e comenta: *“Se a gente realiza uma seleção para o cargo de secretária, elas participam se por acaso forem trabalhar juntas”*. Quanto a importância da contribuição do profissional no processo decisório alguns informam que o secretário tem condições. Segundo Saldanha (2005) a matriz do curso de secretariado, apresenta interfaces outras áreas.

Para uma das Chefias de RH, o profissional, por conhecer o cargo e a vaga e ter experiência na respectiva área, poderá dar dicas para seleção. *“[...] dependendo do cargo em questão o profissional poderá contribuir por estar trabalhando no dia-a-dia com a Chefia”*. O

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

necessário para o recrutamento é conhecer o perfil desejado pela Chefia. Interessante o que outra Chefia de RH destacou: *“Se por acaso for alguém que vai trabalhar junto à secretária sim, eu acho que sim, se for subordinado a ela, se elas vão ter interação. é importante, de repente lá numa entrevista final, bem como é de extrema importância se por acaso elas vão trabalhar juntas. As Chefias das ONG’s, entendem importante essa contribuição, “porque tem conhecimento, às vezes, vai lidar com essas pessoas na atividade delas, tem que ter uma visão melhor, porque a pessoa tem que conhecer todas as estruturas da empresa, saber onde está a carência”*. Os profissionais demonstram favoráveis a contribuição do secretário.

Em relação à participação do Secretário no recrutamento de seleção, a maioria dos entrevistados é de uma forma ou de outra favorável. Porém, vale observar uma visão contrária de um representante da área pública. Discorda da contribuição desse profissional alegando que *“[...] esta é uma função organizacional [...] tem que ser impessoal, não deve ser conduzida ou determinada por uma única pessoa, deve ser conduzida por um processo [...] não vejo assim um papel especial para o secretariado no [...] recrutamento de pessoas, eu imagino que ele participe muito mais no processo de avaliação de pessoas [...]”*.

5.1.2 Competências do secretariado executivo

Cabe destacar o comentário da Chefia de RH: *“Acho que no mínimo teria de ser formado em Psicologia ou Administração para estar na área de RH [...]”*. Observa-se desconhecimento em relação à formação acadêmica e profissional⁴² do secretário executivo. Ainda, demonstra a necessidade de um aprofundamento em determinadas disciplinas, visando um *“[...] bom português, pois é muito corrido na aula da faculdade[...]”*. A chefia apresenta satisfação em relação às demais disciplinas, pois, não citou, por exemplo, deficiência no aprendizado da disciplina Gestão de Pessoas, que trata da questão em referência.

Em relação à Chefia direta da ONG, quando cita que o profissional deve *“Ter informação, acompanhar atentamente as atividades da casa, do órgão ou empresa em que trabalha, ter idéias pra melhorar o serviço, ser organizado, conhecer o histórico da casa, o regulamento, o regimento,...”* complementa o que a Chefia de RH da empresa privada disse: *“[...] tem de ter conhecimento no nível de qualidade, quais são as atividades desenvolvidas, quanto tempo de experiência que ela quer que a pessoa tenha. As atividades são muito importantes para ela nos ajudar a fazer recrutamento e seleção.*

5.1.3 Atribuições do secretariado executivo

A Chefia de RH ressaltou que a atuação no setor de RH, só visualiza a capacitação. Outras duas Chefias de RH de empresa privada do ramo da construção civil citam: atendimento telefônico e organizam a agenda, *observam que “Aqui a gente tem um sistema muito específico de trabalhar, e despacham com as respectivas lideranças [...] diretor ou com superintendente, com a pessoa que está assessorando, [...] eles (Chefia) autorizam os pagamentos”,* então elas

⁴² A Grade Curricular do Curso de Secretariado Executivo aborda a Teoria Geral da Administração, Ética Empresarial, Português, Inglês, Espanhol, Psicologia, Direito Empresarial, Gestão Pública, Informática, Gestão em Empreendedorismo, dentre outras. Em seus contextos individuais ou tópicos, proporcionam informação e formação aos seus alunos em Gestão de Pessoas, como se tornar um empreendedor no setor público ou privado, como realizar entrevista, como se comportar em grupo e desenvolvimento de trabalho em equipe.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

é que fazem todo o controle para ele assinar “[...] vai realmente conferir se está batendo os valores, se está dentro do prazo, [...] marcar passagens, hotéis, [...] Observa-se desconhecimento das verdadeiras atribuições do Secretariado Executivo:

O profissional de Secretariado tem conhecimento em áreas diversas desenvolvendo habilidades em vários seguimentos. A Chefia do Secretariado da empresa pública confirma “o secretário executivo é um assessor, eu já tive secretárias com grande capacidade de abstração, que entendiam o que estava acontecendo no ambiente e conseguiam perceber e se antecipar. [...], entretanto, tem muita secretária que se comporta como se fosse o porteiro do prédio, [... esta capacidade de visão sistêmica, de enxergar o desdobramento, esse tipo de atitude promove a valorização do secretário executivo,[...]. lógico que conhecimento e habilidade ajudam e muito, mas está a atitude, no fato da pessoa querer fazer, querer te ajudar, se antecipar e querer resolver”.

5.1.4 Inclusão do Secretariado Executivo no processo decisório

“Para mim, [...] seria necessário que o profissional de secretariado possuísse o registro junto ao seu órgão representativo. Pois, são justamente [...] elas - empresas - que buscam candidatos [...] com registro profissional. Isso significa dizer que esse profissional tem a devida competência para [...] assumir o cargo e [...] colaborar.” O Secretário Executivo deve ter conhecimento em gestão de pessoas, administração. O simples fato de ter registro profissional não o capacita para recrutar.

5.2 Análise das Respostas Obtidas em Questionários

A base para o lançamento dos dados foi criada utilizando o programa (SPSS), que proporciona condições para criar tabelas e gráficos que resumam a informação obtida⁴³. Após a conclusão dos lançamentos das informações na base, foram geradas as tabelas relacionadas e que são analisadas individualmente, visando subsidiar resposta aos questionamentos.

Ressalta-se que do total dos questionários devolvidos, (55), Tabela 1, somente (54) questionários foram validados neste item, sendo, portanto, 48% de profissionais de empresas públicas, 43% de empresas privadas e 9% de organizações não governamentais. O resultado denota participação ativa tanto de profissionais públicos quanto de privados, o que para a pesquisa é bastante representativa, pois são os setores do mercado mais visados pelos profissionais de secretariado executivo.

Tabela 1 - Percentual de empresas pesquisadas segundo o tipo (%)

Tipo da empresa	Frequência	Percentual (%)
Pública	26	48
Privada	23	43
ONG	5	9

Fonte: pesquisa realizada pelas pesquisadoras

A pesquisa não objetivou identificar quantitativamente o número de homens ou mulheres que atuam na área de Secretariado Executivo, porém fica demonstrada na Tabela 2 que 93% são ocupados por mulheres enquanto somente 7% é ocupado por homens.

Tabela 2 - Percentual de respondentes segundo o sexo (%)

⁴³ Folha de Apoio - Iniciação ao SPSS disponível em: <http://www2.dce.ua.pt/leies/pacgi/Folhaapoio1.pdf>, acessado em 17.11.2008.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Sexo	Frequência	Percentual (%)
Masculino	4	7
Feminino	51	93

Fonte: pesquisa realizada pelas pesquisadoras

O grupo de idade, Tabela 3, revela que 43% dos profissionais estão na faixa de 18 a 29 anos, 28%, um percentual bastante elevado de jovens. Já na faixa de 30 a 41 anos totaliza 28% enquanto 19% estão na faixa de 42 a 53 anos. A tabela apresenta, ainda, que 9% desse universo é ocupado por profissionais com idade superior a 54 anos. Se somar as faixas de 42 e 54 anos totalizam 28%, isto é, são profissionais com mais experiência e detém um conhecimento amplo do mercado, oferecendo estabilidade a empresa.

Tabela 3 – Percentual de respondentes segundo idade (%)

Idade	Frequência	Percentual (%)
18 a 29 anos	23	43
30 a 41 anos	15	28
42 a 53 anos	10	19
mais de 54 anos	5	9

Fonte: pesquisa realizada pelas pesquisadoras

As transformações globais provocaram a abertura do leque de conhecimento na formação dos profissionais, é refletida nos resultados identificados na Tabela 4. 96% dos profissionais estão entre superior completo, incompleto e pós-graduado (*Lato Sensu e/ou ou Stricto Sensu*), embora o percentual mais representativo esteja na faixa nível superior com 47%. Os 4% entre os níveis técnico e médio tornam-se insignificantes frente aos 96% dos profissionais com formação superior. Isto reflete a busca pela capacitação.

Tabela 4 - Percentual de respondentes segundo último nível de formação (%)

Qual o seu último nível de formação?	Frequência	Percentual (%)
Técnico	1	2
Médio	1	2
Superior incompleto	26	47
Superior completo	14	25
Pós-graduação	13	24

Fonte: pesquisa realizada pelas pesquisadoras

A qualidade da formação recebida e o investimento pode ser um diferencial, e ser o resultado obtido na Tabela 5, quando aponta que os 100% com formação superior estão desenvolvendo atividades profissionais em suas áreas de conhecimento. Vale observar 15% em outras áreas pode significar que a profissão está sendo exercida por profissionais de outras áreas.

Tabela 5 – Percentual de respondentes segundo área de formação acadêmica (%)

Qual a sua área de formação acadêmica?	Frequência	Percentual (%)
Secretariado Executivo	45	85
Outra	8	15

Fonte: pesquisa realizada pelas pesquisadoras

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

De acordo com Silva (2007), as novas relações de trabalho são guiadas por conhecimentos, habilidade e atitudes como a capacidade de saber administrar e antecipar-se às mudanças. Talvez isto explique o porquê de somente 13%, na Tabela 6, atingir um tempo de serviço estável na empresa - 25 anos -, enquanto 60% estão na faixa de 0 a 05 anos, conforme aponta a Tabela 6.

A permanência no mesmo local de trabalho pode ter duas óticas; o profissional pode ser imprescindível na empresa ou acomodado e conseqüentemente tem medo concorrer, mesmo que isso configure não ser remunerado dignamente. Já a faixa entre 5 e 25 anos, totaliza 27% dos profissionais. A estabilidade não é o forte o que motiva um rodízio constante dos colaboradores da empresa.

Tabela 6 – Percentual de respondentes segundo tempo de trabalho na empresa (%)

Há quanto tempo você trabalha na empresa?	Frequência	Percentual (%)
0 a 05 anos	33	60
5 a 10 anos	8	14
10 a 15 anos	4	7
15 a 25 anos	3	6
acima de 25 anos	7	13

Fonte: pesquisa realizada pelas pesquisadoras

A equipe responsável pelo processo deve ser de pessoas com conhecimento do mercado e da empresa. Como foi identificado na Tabela 6 o rodízio de pessoal das empresas é muito alto, pois 60% dos profissionais estão na faixa de 0 a 5 anos de tempo de trabalho, o que pode sinalizar que os secretários estão galgando melhores postos, e com isso o conhecimento da empresa não chega a ser o ponto forte, razão de 69%, Tabela 7, dos respondentes não participarem do processo de seleção. Deve se considerar o percentual de 31% que participa tanto do processo de recrutamento quanto da seleção dos colaboradores.

Essa participação representativa pode ser uma variável aos demais secretários que tenham tendência a gestor e almeje participar do processo decisório. A solução de um problema sempre inclui a tomada de decisão, mas o inverso não é verdadeiro. (MARCON, 2006)

Tabela 7 – Percentual de respondentes segundo participação no processo de recrutamento e de seleção da empresa (%)

Você participa do processo de recrutamento e de seleção de colaboradores da empresa?	Frequência	Percentual (%)
Sim	17	31
Não	38	69

Fonte: pesquisa realizada pelas pesquisadoras

Participar mesmo que seja somente com sugestão já é um ativo muito importante para os Secretários e, neste caso apresenta 74%. A Tabela 8 sinaliza que mesmo sem uma participação na decisão final, às suas sugestões foram consideradas no processo. A participação no nível de decisão representada por 9% é importante tanto no contexto de formação profissional quanto como gerente. Há de se considerar fundamentalmente o percentual de 17%, pois informa que a participação do profissional de Secretariado no processo no nível de sugestão e de decisão é importante. Se considerar 17% na decisão e sugestão somado aos 9% somente com participação no processo de decisão, implicaria em 26%; percentual significativo e considerável.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Tabela 8 - Percentual de respondentes segundo nível de participação no recrutamento e seleção de colaboradores da empresa (%):

Qual o seu nível de participação no recrutamento e seleção de colaboradores da empresa?	Frequência	Percentual (%)
Sugestão	26	74
Decisão	3	9
decisão e sugestão	6	17

Fonte: pesquisa realizada pelas pesquisadoras

A Tabela 9 informa que 89% dos profissionais acham que o Secretariado Executivo deve contribuir. Pode estar demonstrando que muitos dos profissionais, conforme demonstrado na Tabela 7 – 69% não participam do processo em questão. Para Chiavenato (2003 *apud* KNAPIK, 2006, p. 147) “é um processo de comparação, uma vez que o processo seletivo tem como base as informações oferecidas pelo cargo[...]”. Já os 11% contrários à participação pode não ser possuidores das características mencionadas, ou gostam de estar exercer somente conhecimentos administrativos.

Tabela 9 - Percentual de respondentes segundo percepção quanto à contribuição no processo de recrutamento e de seleção de colaboradores da empresa (%)

Você acha que o profissional Secretário Executivo deve contribuir no processo de recrutamento e de seleção de colaboradores da empresa?	Frequência	Percentual (%)
Sim	48	89
Não	6	11

Fonte: pesquisa realizada pelas pesquisadoras

A crescente internacionalização dos mercados, segundo Rocha (2006 *apud* SILVA, 2006, p. 34), levou as nações a adotarem o Inglês como o idioma oficial do mundo dos negócios e considerando a importância econômica [...] Isso justifica o fato de 67% sinalizar que o conhecimento em língua estrangeira é importante para o profissional participar do processo decisório. Os 33% apurados na Tabela 10, sinalizaram pela não necessidade de língua estrangeira para participar do processo. Pode ser um reflexo da Tabela 7 que produziu um percentual de 69% dos profissionais secretários não participantes.

Tabela 10 – Percentual de respondentes segundo percepção quanto aos conhecimentos em língua estrangeira (%):

Quais conhecimentos e atitudes você acha que deve ter o profissional Secretário Executivo para participar do processo de recrutamento e de seleção de colaboradores da empresa?	Frequência	Percentual (%)
Ter conhecimentos em línguas estrangeiras		
Sim	35	67
Não	17	33

Fonte: pesquisa realizada pelas pesquisadoras

De acordo com Marcelino (2004), a estratégia liga a situações externa (oportunidades e ameaças), à capacidade interna da instituição (pontos fortes e fracos). O percentual de 91%, Tabela 11 em prol da necessidade de ter conhecimento em planejamento estratégico para poder participar do processo de recrutamento e de seleção, é um quadro importante. Os 9% que acham dispensável o conhecimento podem fazer parte dos que não estão inseridos nos que participam de um modo ou de outro dos processos decisórios. Nesse caso é importante trabalhar a mudança de opinião desse grupo, já que é um percentual respeitável, em qualquer meio social.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Tabela 11 – Percentual de respondentes segundo percepção quanto aos conhecimentos em planejamento estratégico (%)

Quais conhecimentos e atitudes você acha que deve ter o profissional Secretário Executivo para participar do processo de recrutamento e de seleção de colaboradores da empresa? Ter conhecimentos em planejamento estratégico	Frequência	Percentual (%)
Sim	48	91
Não	5	9

Fonte: pesquisa realizada pelas pesquisadoras

A Gestão de Pessoas, tem por objetivo a cooperação de pessoas que atuam nas organizações Gil (2007). O novo perfil de gestor de pessoas faz parte das competências secretariais razão pelas quais 96% terem optado por SIM conhecimento em Gestão de Pessoas. Somente 4% acham que não é necessário ter conhecimento. Pode se considerar nesse caso, que podem ser os constantes da Tabela 4 (último nível de formação) que representa os com nível médio e técnico, isto é, não possuem conhecimento nas áreas referenciadas.

Tabela 12 – Percentual de respondentes segundo percepção quanto aos conhecimentos que deve ter em gestão de pessoas (%)

Quais conhecimentos e atitudes você acha que deve ter o profissional Secretário Executivo para participar do processo de recrutamento e de seleção de colaboradores da empresa? Ter conhecimentos em Gestão de Pessoas	Frequência	Percentual (%)
Sim	52	96
Não	2	4

Fonte: pesquisa realizada pelas pesquisadoras

A impessoalidade no recrutamento e na seleção é um procedimento que em principio 91% dos respondentes acham que deve ser adotada (Tabela 13). Segundo, Buarque (1975, p. 922) é uma qualidade de “[...] independência [...] a qualquer circunstância ou particularidade: julgamento impessoal [...]”. Por outro lado, a ausência da impessoalidade no processo, conforme 9% do apurado na Tabela 13, torna o processo duvidoso e, conseqüentemente não transparente.

Tabela 13 - Percentual de respondentes segundo percepção quanto a impessoalidade (%)

Quais conhecimentos e atitudes você acha que deve ter o profissional Secretário Executivo para participar do processo de recrutamento e de seleção de colaboradores da empresa? Impessoalidade	Frequência	Percentual (%)
Sim	48	91
Não	5	9

Fonte: pesquisa realizada pela pesquisadora

A objetividade de acordo com a Tabela 14 deve ser uma atitude adotada pelo Secretariado. Buarque (1975) diz: é a “[...] perfeição do estilo [...] da execução de uma obra, independentemente do caráter ou índole do respectivo [...]”. Nesse caso 96% dos respondentes acham que é uma atitude necessária, apesar de 4% acharem um requisito dispensável para um profissional participar do processo.

Tabela 14 - Percentual de respondentes segundo percepção quanto a objetividade (%)

Quais conhecimentos e atitudes você acha que deve ter o profissional Secretário Executivo para participar do processo de recrutamento e de seleção de colaboradores da empresa? Objetividade	Frequência	Percentual (%)
Sim	49	96

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Não	2	4
-----	---	---

Fonte: pesquisa realizada pelas pesquisadoras

A Tabela 15, apresenta uma surpresa, o fato de 8% dos profissionais acharem não ser necessário ter um bom conhecimento e/ou domínio da língua mãe (Português). Esse resultado pode corroborar o que a Chefia de RH no item 5.1.2. Mas por outro lado, 92% dos respondentes acham que para integrar o processo deve ter um bom conhecimento da língua portuguesa.

Tabela 15 - Percentual de respondentes segundo percepção quanto a língua portuguesa (%)

Quais conhecimentos e atitudes você acha que deve ter o profissional Secretário Executivo para participar do processo de recrutamento e de seleção de colaboradores da empresa?	Frequência	Percentual (%)
Bom conhecimento da língua portuguesa		
Sim	48	92
Não	4	8

Fonte: pesquisa realizada pelas pesquisadoras

A liderança de acordo com 93% dos respondentes, Tabela 16 é necessária, Silva (2006, p. 31) enfatiza que o Secretário Executivo, [...] A Gestão de Pessoal entra em ação no momento em que [...] lidera sua equipe”. Para gerenciar equipes é necessário exercer uma liderança sobre os seus comandados. Pressupõe-se que nas atividades relacionadas ao processo certamente tem uma equipe com alguém responsável pelo resultado. Porém, há de se concordar com os 7% quando sinalizam que não há necessidade de liderança para compor a equipe; uma vez que em casos específicos é que o profissional assumirá comando de equipe de recrutamento e seleção.

Tabela 16 - Percentual de respondentes segundo percepção quanto a liderança (%)

Quais conhecimentos e atitudes você acha que deve ter o profissional Secretário Executivo para participar do processo de recrutamento e de seleção de colaboradores da empresa? Liderança	Frequência	Percentual (%)
Sim	50	93
Não	4	7

Fonte: pesquisa realizada pela pesquisadora

Os profissionais ocupantes de setores gerenciais devem ter conhecimento da empresa. Considerando que é por meio do planejamento de recursos humanos, segundo Werther (1983 *apud* PONTES, 1996) a administração se prepara para ter as pessoas certas, nos lugares certos, nas ocasiões certas. Neste sentido, 98% da Tabela 17, acham deve conhecer a empresa. Esse resultado pode indicar que os respondentes estão exercendo uma função participativa e algum poder de decisão. Enquanto os 2% acham não ser necessário caso esteja desenvolvendo apenas atividades fins.

Tabela 17 - Percentual de respondentes segundo percepção quanto a conhecer a empresa (%)

Quais conhecimentos e atitudes você acha que deve ter o profissional Secretário Executivo para participar do processo de recrutamento e de seleção de colaboradores da empresa? Conhecer a empresa	Frequência	Percentual (%)
Sim	52	98
Não	1	2

Fonte: pesquisa realizada pelas pesquisadoras

A Tabela 18 aborda a participação no agendamento da entrevista e na entrevista, 83% participam na etapa da entrevista. Enquanto que, 17% não participam do processo. Esse

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

resultado mostra uma participação respeitável de 83%. Vale salientar, ainda, a participação efetiva no processo de agendamento e entrevista, haja vista que apenas 10% não participam nem do momento de agendá-las. Deve ser observado os 90% da tabela 18 que é representado pelo profissional que cuida somente do agendamento das entrevistas. A entrevista segundo Gil (2007) “[...] como um dos mais úteis instrumentos de que se dispõe para a seleção de pessoal”. Nessa etapa é importante a participação do profissional de Secretariado, sobretudo se a seleção for para a sua área, ou seja, se o colaborador for integrar a sua equipe.

Tabela 18 - Percentual de respondentes segundo participação na fase de agendamento e de entrevistas (%)

Em que fases do processo de recrutamento e de seleção o profissional Secretário Executivo participa? No agendamento de entrevistas	Frequência	Percentual (%)
Sim	47	90
Não	5	10
Em que fases do processo de recrutamento e de seleção o profissional Secretário Executivo participa? Na entrevista	Frequência	Percentual (%)
Sim	38	83
Não	8	17

Fonte: pesquisa realizada pelas pesquisadoras

A Tabela 19 - aponta que 73% participam do processo decisório. No entanto, tem 27% que não participam do processo decisório. Assim, é importante lembrar que novos desafios motivam o profissional a acompanhar as novas exigências da empresa, “por meio de cursos para dominar conhecimentos em diversas áreas”. Guimarães (1995 p. 410)

Tabela 19 - Percentual de respondentes segundo participação na fase de processo decisório (%)

Em que fases do processo de recrutamento e de seleção o profissional Secretário Executivo participa? No processo decisório	Frequência	Percentual (%)
Sim	32	73
Não	12	27

Fonte: pesquisa realizada pela pesquisadora

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As informações obtidas por meio de entrevistas, assim como dos questionários sinalizam positivamente quanto ao modelo curricular que vem sendo trabalhado na formação do Secretariado Executivo. É necessário ressaltar que isso pode ser reflexo dos egressos da área de Secretariado Executivo, unir a teoria por meio da prática. A bagagem de conhecimento somada ao desenvolvido no estágio agrega valor diferenciado e satisfazem as competências identificadas como necessárias à participação desse profissional no processo decisório de recrutamento e seleção.

No tocante a participação, contribuição e poder decisório os resultados apresentam a importância da presença desse profissional no respectivo processo; apesar da atuação dele não se fazer presente em algumas empresas. O processo de admissão de servidores públicos é realizado por meio de concurso público. Compreende-se que o Secretariado Executivo, nesse plano, se faz presente na fase de avaliação de desempenho dos colaboradores. Nas empresas privadas e não governamentais observa-se que devem contribuir no processo.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Ressalta-se a importância dos órgãos de classes em conjunto com as Instituições de Ensino Superior exerçam uma atuação representativa junto aos empresários visando a conscientização do valor que esse profissional pode agregar a organização em áreas como a pesquisada, por exemplo. Sugere-se continuidade a este trabalho para verificar se houve mudanças em relação à participação desse profissional no processo decisório de recrutamento e de seleção de colaboradores.

REFERÊNCIAS

BRASIL, Lei 7.377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o exercício da profissão de Secretário e dá outras providências. Disponível em, <http://www010.dataprev.gov.br/sislex/paginas/42/1990/8112.htm>. Acessado em 16.08.2008

BRASIL, Lei 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em, http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm. Acessado em 18.06.2008.

BUARQUE, Aurélio. Novo Dicionário da Língua Portuguesa. 1ª. Ed. - Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1975.

CHING, Rose. Arte de Secretariar. - São Paulo: Novatec, 2006.

DAVIES, Ivor K. A Organização do Treinamento. Tradução de Miguel Antônio de Almeida Gabriel e Hsu Yuet Ping. São Paulo, McGraw-Hill do Brasil, 1976.

FARIA, Albino Nogueira. A Secretaria Executiva. 4ª. Ed. - Rio de Janeiro: APEC, 1978.

GIL, Antonio Carlos. Gestão de Pessoas. São Paulo, Ed. Atlas S.A. 2007.

GUIMARÃES, M., E. O Livro Azul da Secretária. São Paulo: Érica, 1995.

KNAPIK, Janete. Gestão de Pessoas e Talentos. Curitiba: Ibpx, 2006.

LESCHER, Sofia. MATOS, Kelma S. L. Pesquisa educacional – o prazer de conhecer. Fortaleza: EdUFC, 2002.

LODI, João Bosco. Recrutamento de Pessoal. São Paulo: Pioneira, 1967.

MARTINS, Gilberto Andrade; LINTZ, Alexandre. Guia para Elaboração de Monografias e Trabalhos de Conclusão de Curso. São Paulo: Atlas, 2000.

MARCELINO, Gileno Fernandes (org.) Gestão Estratégica de Universidade: A construção da FACE/UnB. Brasília: Ed. UnB, 2004.

MARCON, Patrícia Maria. O Processo de Tomada de Decisão do Enfermeiro no Cenário. Curitiba: UFPR, Dissertação, 2006, 140p. Trabalhos Acadêmicos Google. Disponível em: <http://dspace.c3sl.ufpr.br:8080/dspace/bitstream/1884/6337/1>, acessado em 27.09.2008.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Metodologia Científica. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2000.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. Manual da Secretária. São Paulo: Atlas, 2004.

PONTES, B.R. Planejamento, Recrutamento e Seleção de Pessoal. São Paulo: Editora LTr, 1996.

ROBBINS, Stephen P. Comportamento Organizacional. Tradução técnica: Reynaldo Cavalheiro Marcondes. 9ª. Edição, São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002.

ROSA, Elenice Santos. Recrutamento e Seleção de Pessoal. Quais as Vantagens deste processo para uma Organização. 2005. Mimeo.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. Secretariado: do escriba ao web writer. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SALDANHA, Luis Cláudio Dallier. O Mercado de Trabalho e a Formação do Profissional de Secretariado Executivo. Revista Expectativa, Toledo – PR, 2005, v. 04, p. 9-19. Disponível em <http://200.201.8.27/index.php/expectativa/article/view/407/320>, acessado em 12.08.2008.

SILVA, Ana Cristina Brandão Ribeiro. O Profissional Secretário Executivo: um estudo de caso exploratório sobre as competências que o mercado demanda dos profissionais formados pelas IES. Monografia de Pós Graduação em Gestão de Pessoas. Brasília, Faculdade CECAP, 2007.

SILVA, Grazielle Grace da. Os Reflexos da Qualificação para a Profissão de Secretário Executivo. São Paulo, Monografia. PUC-SP, 2006.

ZACHARIAS, Vera Lúcia Câmara. Competências e Habilidades. Congresso Educador 2000. Disponível em: <http://www.centrorefeducacional.com.br/Compehab.Htm>, acessado em 01.05.2008.

O ESTRESSE E O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO SEGUNDO O MODELO DEMANDA-CONTROLE: UM ESTUDO DE CASO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA-MG

Carolina Stroppa Silva (Universidade Federal de Viçosa)

stroppacarolina@gmail.com

Débora Carneiro Zuin (Universidade Federal de Viçosa)

dzuin@ufv.br

Resumo: A função de secretário executivo exige grande pró-atividade e flexibilidade. Essas características relacionam-se com perfis de pessoas que exercem uma variedade grande de tarefas diversas e relacionam-se com vários tipos de pessoas. O presente trabalho procurou analisar as causas do estresse para o profissional de secretariado executivo na Universidade Federal de Viçosa, de acordo com o Modelo Demanda-Controle de Karasek (1979), que afirma que quanto maior a demanda e menor o controle no ambiente de trabalho, maior o nível de estresse. A pesquisa justificou-se pela sua contribuição na melhoria do bem-estar do profissional de secretariado executivo e auxílio no controle do estresse ao realizar suas funções, além da existência de poucos estudos brasileiros relacionados ao Modelo, principalmente de natureza qualitativa. Quanto à natureza, tratou-se de uma pesquisa predominantemente qualitativa, dividida em duas etapas: a revisão bibliográfica e a entrevista semiestruturada. A seleção dos sujeitos da pesquisa obedeceu aos critérios de nível de graduação e cargo dentro da instituição. Os resultados apontaram um nível de estresse considerável na rotina do secretário executivo, porém passível de controle devido algumas características do cargo dentro da instituição estudada, como apoio dos colegas e chefes, liberdade para organizar sua rotina de trabalho e opinar sobre alguns assuntos.

Palavras-chave: Secretário Executivo. Estresse. Demanda-Controle

Abstract: The role of the Executive Secretary demands a great deal of proactivity and flexibility. These characteristics are related to the profile of people who undertake a variety of tasks and interact with different people. This study aimed to analyse the stress factors for the Executive Secretariat professionals at the Universidade Federal de Viçosa, according to the Demand-Control Model developed by Karasek (1979), which states that the higher the demand and the lower the control in the workspace, the higher is the level of stress. This research is important, firstly, for its contribution to the improvement in the well-being of secretarial professionals and their stress management when undertaking their work activities, and, secondly, due to the lack of qualitative studies in relation to the Model argued. This is a predominantly qualitative study, divided in two stages: the structural bibliographic revision and semi-structured interviews. The sample was chosen according to two criteria: graduation level and job title at the organisation. The results demonstrated a considerable level of stress in the routine of the Executive Secretariat professional; however, those levels of stress are manageable due to some characteristics of the secretarial position in the location studied, such as the support given by their superiors and colleagues, freedom to manage the work load and freedom to have an input in some matters that may rise.

Keywords: Executive Secretary. Stress. Demand-Control.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

1 INTRODUÇÃO

Segundo Sabino e Rocha (2004), a origem do secretariado remonta da época em que Alexandre Magno (356 a.C. – 323 a.C.) era imperador da Macedônia. Nas batalhas para suas conquistas territoriais, o líder cercava-se de secretários que o auxiliavam na composição de seu exército, no registro de seus feitos e defendiam seus interesses.

Com o passar dos anos, essa função foi aprimorada e atualmente é notável a preferência das empresas por profissionais que tenham em seu perfil a capacidade de gerenciamento, habilidade para tomar decisões, relacionar-se com todos os níveis hierárquicos, bem como entender o negócio e as estratégias da organização. Na visão de Bortolotto & Willers (2005, p. 47):

A grande quantidade de habilidades exigidas do profissional de secretariado executivo, durante um longo espaço de tempo, ocasiona desgaste em sua vida, tanto no âmbito físico, quanto psicológico. O esforço realizado e as tensões sofridas, somadas a um grau limitado de autonomia, acabam tornando-se maior do que o nível suportado pelo organismo, desregulando seu funcionamento normal, o que causa o estresse. (BORTOLOTTO & WILLERS, 2005, p. 47)

O estresse, segundo LIPP (1999), é um estado de tensão que rompe o funcionamento natural de um organismo a partir de algum acontecimento externo ou interno. Quando ocorre, automaticamente, o organismo busca sempre voltar ao equilíbrio e, para isso, realiza atividades extras, que exigem um esforço especial ocasionando, por exemplo, a mudança do batimento cardíaco, ou o suor excessivo.

Em termos de estresse no ambiente de trabalho, o Modelo Demanda-Controle, de Karasek (1979), explica que um trabalho é altamente estressante quando o indivíduo, para realizá-lo, tem elevadas exigências e pouco controle. Esse Modelo defende que reações adversas à saúde ocorrem devido a desgastes psicológicos ocasionados pelas elevadas demandas psicológicas e pouca amplitude de decisão em seu ambiente de trabalho.

O presente trabalho foi realizado com o objetivo de analisar o estresse causado nos profissionais de secretariado executivo da Universidade Federal de Viçosa – UFV –, com base no Modelo Demanda-Controle, e foi dividido em duas partes. A primeira deu-se pela realização de uma pesquisa exploratória acerca dos temas estresse, Modelo Demanda-Controle e o profissional de secretariado executivo. A segunda parte foi a estruturação e a aplicação de entrevistas para os profissionais da área dentro da UFV, com o fim de descobrir o seu perfil em relação ao seu nível de estresse.

Além disso, pretendeu-se analisar o perfil desse profissional em uma organização pública. Em seguida, procurou-se relacionar o Modelo de Karasek (1979) com o perfil do profissional de secretariado executivo da amostra escolhida e levantar as possíveis causas do estresse encontrado no profissional de secretariado.

Sendo assim, este estudo poderá contribuir para a melhora do bem-estar do profissional de secretariado executivo, devido às atribuições de sua função e os diversos problemas enfrentados no dia-a-dia. O estudo também auxiliará o secretário executivo no controle do estresse, durante a realização de seu trabalho, melhorando seu desempenho produtivo.

Há ainda contribuição para o aumento da pesquisa na área secretarial, cujo interesse de seus profissionais cresce a cada ano. E na área das ciências sociais em geral, para a qual o

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

aprofundamento neste assunto trará uma contribuição teórica, metodológica e empírica ainda mais significativa.

Em relação ao Modelo Demanda-Control, é importante salientar a existência de poucos estudos brasileiros a respeito do tema. Sendo assim, a presente pesquisa também auxiliará disseminando o assunto no país.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O Estresse

O estresse é uma doença que atinge boa parte da população na atualidade. No início do século XX, o fisiologista canadense, Hans Seyle, começou, através da análise da condição geral de estar de seus pacientes, a identificar sintomas que diferiam das doenças específicas por ele tratadas. Ao observar a dificuldade de adaptação do ser humano quando este era obrigado a passar por situações de mudança drástica de rotina e emoções variadas, culminando em seu adoecimento, o médico diagnosticou, pela primeira vez, o *stress* como “a síndrome do simplesmente estar doente”. Este era caracterizado por um momento entre completa saúde e doença manifesta. Se o corpo vencesse a batalha, essa dificuldade de adaptação, o indivíduo voltaria ao seu estado de boa saúde. Se perdesse, ficaria doente até que o organismo descobrisse outras armas com que lutar contra essa situação (SANTOS, 1995, p. 23-45).

Para Seyle, sempre que um estímulo tira um organismo de uma situação de equilíbrio, ocorrem mudanças nesse organismo que objetivam torná-lo mais apto a reagir, enfrentar, defender-se e retomar o equilíbrio. A esse conjunto de mudanças deu-se o nome de Síndrome de Adaptação e esta possui três fases:

- 1ª Reação de Luta ou Fuga;
- 2ª Fase de Manutenção;
- 3ª Fase de Esgotamento.

Na primeira fase, a energia do organismo é gasta em maior quantidade, com o objetivo de lutar ou fugir para preservar a vida. Se o estímulo (perigo) se mantém, atinge-se a segunda fase, que possibilita estar alerta, mas com menor consumo de energia e por maior tempo. Caso o estímulo se mantenha além das possibilidades do organismo, suas energias se esgotam e ele adoce (FRANÇA & RODRIGUES, 1997).

A palavra estresse, em inglês *stress*, “origina do termo em latim *stringere*, cujo significado é tencionar, apertar, comprimir.” (HOUAISS, VILLAR, & FRANCO, 2001, p. 1264) Segundo Lipp (1999), o estresse é um estado de tensão que causa uma ruptura no equilíbrio interno do organismo. O nosso corpo funciona como uma orquestra, tudo ocorre em sintonia, para que o resultado seja o mais perfeito possível. Quando se dá o estresse, há um desequilíbrio e cada órgão funciona em um compasso diferente devido ao fato de que alguns precisam trabalhar mais e outros menos para poderem lidar com o determinado problema.

O termo estresse, geralmente é associado a um sentimento de fadiga física e psicológica, o que torna seu entendimento distorcido e incompleto. O significado dessa palavra também possui uma explicação positiva. O chamado *eustress*, é o que dá ânimo, vigor e energia ao indivíduo, fazendo que com ele tenha vontade de realizar seus desejos e ambições. O estresse negativo, denominado *distress*, ocorre quando esse sentimento de euforia e inquietude permanece durante um tempo excessivo, esgotando a energia física e mental da pessoa.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

O estresse é gerado pelo chamado estressor ou fonte de estresse. Este varia de acordo com o indivíduo. Algumas vezes o que é fonte de estresse para um, não é para outro. Geralmente, para facilitar, as fontes de estresse são divididas em duas: fontes externas e internas. Segundo Lipp (1999, p. 18), as primeiras são constituídas de tudo aquilo que ocorre em nossas vidas e que vem de fora do organismo como profissão, falta de dinheiro, brigas, assalto, perdas e falecimentos. Tudo o que demande uma maior adaptação do organismo cria estresse, nesse caso o aparecimento dessas fontes não depende da própria pessoa. Os estressores externos são mais fáceis de serem identificados, porque são passíveis de inspeção objetiva de qualquer um. Já os estressores internos são aqueles advindos do modo de ser e agir do indivíduo, suas crenças e valores e podem passar despercebidos, pois a própria pessoa muitas vezes não consegue compreender que certos modos de pensar e analisar o mundo podem estar lhe criando estresse.

2.1.1 Estresse Ocupacional

O trabalho é um dos meios de sobrevivência do ser humano. É nele que as pessoas passam a maior parte de seu dia, por isso é importante que seus interesses pessoais e profissionais estejam sempre interligados. É provável que o indivíduo que estiver com problemas na família, leve isso para o seu trabalho e vice-versa.

Nas palavras de Morin (2001, p.9),

a organização do trabalho deve oferecer aos trabalhadores a possibilidade de realizar algo que tenha sentido, de praticar e desenvolver suas competências, de exercer seus julgamentos e seu livre-arbítrio, de conhecer a evolução de seus desempenhos e de se ajustar. (MORIN, 2001, p.9)

Segundo pesquisa realizada por Hackman e Oldham (1976), três estados psicológicos teriam, assim, um impacto importante na motivação e na satisfação de uma pessoa em seu trabalho: o sentido encontrado pelo indivíduo na função exercida, o sentimento de responsabilidade que ele vivencia em relação aos resultados obtidos e o conhecimento de seu desempenho no trabalho. Sendo importante, portanto, que a organização das tarefas e das atividades seja eficiente e que os objetivos e resultados sejam claros e alcançados de maneira segura por aqueles que os realizam. Caso esse fato não ocorra, o trabalho pode ser fonte de adoecimento, insatisfação e redução do desempenho, ocasionando o estresse ocupacional.

Pode-se definir esta enfermidade como o resultado de relações complexas entre condições de trabalho, condições externas ao trabalho e características do trabalhador, nas quais a demanda do trabalho excede as habilidades do trabalhador para enfrentá-las. (MURPHY, 1984) O estresse ocupacional também pode ser definido baseado em três vertentes, analisadas no contexto das organizações:

- 1) estímulos estressores: referem-se aos estímulos do ambiente de trabalho ou estressores organizacionais que exigem respostas adaptativas do empregado e que excedem a sua habilidade de enfrentamento (*coping*);
- 2) respostas aos eventos estressores: referem-se às respostas (fisiológicas, psicológicas e comportamentais) dos empregados quando são expostos a fatores de trabalho que excedem a sua habilidade de enfrentamento e
- 3) estímulos estressores-resposta:

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

referem-se ao processo geral em que demandas de trabalho têm impacto nos empregados. (SOUSA, 2005 *apud* JEX, 1998; TAMAYO & PASCHOAL, 2004, p. 32)

Nas organizações, na medida em que há o conflito de ideias, a imposição da vontade do outro sobre o trabalho de um grupo, a diminuição da autonomia, o acúmulo gradativo de funções, o trabalho realizado até a exaustão, entre outros fatores, é crescente o nível do estresse.

Essa anomalia pode, além de causar danos à saúde de um indivíduo, afetar e prejudicar sua qualidade de vida, modificando a maneira como ele interage com a sociedade, fora do seu ambiente de trabalho. Qualidade de vida é um estado de bem-estar físico, mental e social e não somente a ausência de doenças.

2.2 O perfil do profissional de secretariado executivo e a UFV

O secretário executivo, dentro de uma organização, possui alta responsabilidade e um grande desdobramento de suas atividades. É necessário que esse profissional adote um perfil de forma a possibilitar uma melhor execução das tarefas que a ele competem, estando ciente dos objetivos da empresa, de como ela pretende alcançá-los, conhecendo os principais clientes e as prioridades da organização, sempre interessado em contribuir para o seu crescimento.

Com o passar do tempo, o profissional de secretariado executivo deixou de exercer somente tarefas operacionais, para aprimorar suas funções tornando-se um agente essencial para a organização. É necessário que ele seja flexível, capaz de atuar em diferentes tipos de atividades; prudente e responsável com seus deveres, assumindo compromissos e realizando-os da melhor maneira possível; pró-ativo e dinâmico, antecipando futuros problemas, sugerindo mudanças e tomando decisões por conta própria, quando for necessário; e possua bom senso.

De acordo com BORTOLOTO & WILLERS (2005) *apud* CARVALHO (1998, p. 46):

Atualmente, o secretário executivo é um assessor executivo e administrador de informações que assessora a direção/chefia a processar e organizar informações. Possui prática nas rotinas de escritório, habilidade para assumir responsabilidades sem supervisão direta, iniciativa e autonomia para tomar decisões e solucionar problemas. Precisa apresentar liderança, confiabilidade, espírito de equipe, criatividade, ética, descrição, dinamismo, ser polivalente. (BORTOLOTO & WILLERS, 2005 *apud* CARVALHO, 1998, p. 46)

A função do secretário executivo possui tanta responsabilidade e exigência quanto qualquer cargo diretivo dentro da organização. A execução simultânea de tarefas e a necessidade de que todas sejam realizadas corretamente, fazem parte da rotina desse profissional. A multifuncionalidade é uma característica cada vez mais presente em seu dia-a-dia, por isso é preciso que o planejamento, a definição de prioridades e a estratégia estejam sempre guiando suas tarefas.

É necessário que o secretário executivo tenha, segundo Medeiros e Hernandes (2006), dinamismo, para tornar simples e objetivos os procedimentos, facilitando a realização das atividades; simplicidade, exigindo ausência de excesso de meticulosidade; e capacidade de discernimento para fazer o que é necessário.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Além disso, as cobranças e pressões por parte dos executivos são fatos rotineiros que precisam ser contornados da melhor maneira possível. A diferença entre personalidades, costumes e culturas dentro da empresa também precisam ser trabalhadas por esse profissional.

Na Universidade Federal de Viçosa, segundo dados fornecidos pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, a função é descrita como aquela que assessora as direções, gerencia informações, auxilia na execução de tarefas administrativas e em reuniões, marcando e cancelando compromissos. Além disso, é obrigação do secretário executivo coordenar e controlar equipes e atividades, documentos e correspondências, atender usuários externos e internos, organizar eventos e viagens e prestar serviços em idioma estrangeiro, assessorando nas atividades de ensino, pesquisa e extensão.

2.3 O Modelo Demanda-Controle (*Job Strain Model*)

O Modelo Demanda-Controle foi criado a partir de uma pesquisa realizada com trabalhadores da Suécia e dos Estados Unidos na década de 1970. (Karasek, 1979) Esse modelo surgiu por uma crítica do autor de que anteriormente, a maioria das pesquisas era baseada no modelo de Seyle, que explicava o estresse a partir da relação entre demanda e capacidade do indivíduo, sendo o controle analisado em raras pesquisas com foco somente na satisfação no trabalho.

A partir disso, Karasek (1979) elaborou uma pesquisa baseada no enfoque simultâneo da demanda e do controle. Segundo Kohn & Schooler (1973), essa pesquisa teve como base os estudos sobre carga de trabalho, autonomia, participação do indivíduo, complexidade, supervisão e rotina no ambiente profissional.

Segundo Karasek *et al.* (1981), o modelo compreende duas dimensões principais: o grau de controle e a demanda psicológica do indivíduo em relação às suas tarefas, envolvendo aspectos específicos do processo de trabalho.

O controle é formado por dois componentes básicos: o primeiro são os aspectos referentes à desenvoltura no trabalho envolvendo aprendizagem, repetitividade, criatividade, tarefas variadas e desenvolvimento de habilidades especiais individuais, e o segundo é a autoridade decisória do indivíduo como profissional.

A demanda refere-se às exigências psicológicas enfrentadas pelo trabalhador no desenvolvimento de suas tarefas, como pressão de tempo, nível de concentração, frequência de interrupção das tarefas e dependência do seu trabalho em relação ao de outros funcionários.

Para Araújo, Graça e Araújo (2003, p. 997),

o Modelo de Karasek distingue quatro tipos básicos de experiência no trabalho gerado pela interação dos níveis “alto” e “baixo” de demanda psicológica e de controle: 1) Alta Exigência do Trabalho: alta demanda e baixo controle 2) Trabalho Ativo: alta demanda e alto controle 3) Trabalho Passivo: baixa demanda e baixo controle 4) Baixa Exigência: baixa demanda e alto controle. (ARAÚJO, GRAÇA & ARAÚJO, 2003, p. 997)

É importante lembrar que essas quatro situações devem ser definidas de acordo com a análise específica de cada profissão. E são representadas, respectivamente, por quadrantes atravessados por duas diagonais: “A” e “B”.

A diagonal “A” representa o risco de distúrbios psicológicos e doenças físicas. É importante destacar que esses riscos aumentam à medida que a demanda do trabalho é alta e o

grau de controle do indivíduo sobre suas atividades é baixo. Na diagonal “B” fica representada a motivação para desenvolver novos padrões de comportamento.

A experiência realizada com os trabalhadores dos dois países acima citados ocorreu de forma que os indivíduos, em laboratório, desenvolviam trabalhos envolvendo alta demanda e baixo controle. Nesse momento, não só a adrenalina, mas o nível de cortisol, hormônio do estresse, se elevava. Depois, eles desenvolviam atividades que não exigiam a combinação de baixo controle e alta demanda, e foi possível concluir que o nível de cortisol não se alterava, somente a adrenalina. (ARAÚJO *et al.*, 2003 apud FRANKENHAEUSER *et al.*, 1980)

Essa teoria contribui para a afirmação da hipótese de que durante um grande espaço de tempo, o não balanceamento entre a demanda e o nível de controle exercido pelo profissional de qualquer área, pode causar o estresse, desencadeando o adoecimento físico e mental do indivíduo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Pesquisa Qualitativa

Verificou-se que a maioria das pesquisas já publicadas relacionadas ao tema foi realizada com base no método quantitativo. Porém, acredita-se que uma visão qualitativa possa trazer resultados com maior profundidade. Ainda em relação ao método quantitativo, ele vem sendo utilizado em pesquisas nessa temática devido à existência do *Job Content Questionnaire* ou Questionário do Conteúdo do Trabalho, um instrumento auto-administrado, idealizado para medir aspectos psicossociais no trabalho de acordo com o Modelo Demanda-Controle. (Karasek *et al.*, 1998)

O questionário possui 49 questões, todas dispostas em Itens de Likert, e não permite que o respondente justifique suas respostas.

Observando essa tendência quantitativa nos estudos já realizados, a metodologia utilizada na presente pesquisa foi a qualitativa que, segundo Marconi e Lakatos (2011), trabalha com um universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores, atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalidade. Este trabalho pretende mostrar de uma forma mais profunda e pessoal o que a questão do estresse significa para os profissionais de secretariado.

3.2 Coleta de Dados

Os dados foram coletados com pré-determinação do número de sujeitos participantes. O tamanho da população (04 sujeitos) foi definido a partir de uma consulta à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da UFV que forneceu o número de secretários executivos que trabalham na Universidade com esse título. Os dados preliminarmente apresentados neste trabalho referem-se a duas entrevistas com dois secretários executivos da Instituição.

Para obtenção dos dados, utilizou-se a entrevista semiestruturada. As perguntas foram elaboradas com base na revisão bibliográfica e nas questões do *Job Content Questionnaire*, sendo divididas em quatro etapas que, segundo o Modelo Demanda-Controle, são consideradas “chave” para o bem estar no trabalho:

- a) Margem de tomada de decisão

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

- b) Demandas físicas e psicológicas
- c) Apoio social
- d) Segurança no trabalho

As entrevistas foram feitas durante o mês de julho de 2013, no horário e local de trabalho dos participantes e as respostas foram gravadas digitalmente e transcritas *ipsis litteris*. Os entrevistados eram do sexo masculino e feminino, com idade entre 31 e 40 anos e com cerca de cinco anos trabalhando na Instituição.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise foi realizada com base nas quatro etapas do modelo Demanda-Controle, conforme citado acima, e, através das entrevistas, alguns pontos principais foram levantados. A seguir serão apresentados os principais resultados do estudo, bem como sua relação com o Modelo de Karasek (1979):

Etapa 1 - Margem de tomada de decisão

Os respondentes demonstraram que no trabalho do profissional de secretariado, no caso em questão, a margem de tomada de decisão é inexistente. Quando questionado sobre o seu controle em relação às tarefas exercidas, o Entrevistado 1 respondeu:

Naquilo que me compete [...] tenho toda autonomia. Algumas coisas, quando envolve alguma decisão que pode impactar de maneira, como posso dizer, ferir o interesse de alguns professores, aí já leva diretamente lá pro (nome do superior). Já levo a minha decisão, né? Aí só consulto se realmente devo tomar aquela decisão ou não. É mais ou menos desse tipo. Sempre levo uma solução. (Entrevistado 1)

Já o Entrevistado 2, conforme podemos observar no trecho que segue, disse que os cargos de chefia dentro da Instituição são ocupados, com raras exceções, somente por professores. O que, de acordo com ele, o impossibilita de exercer o controle sobre suas atividades, pois esses cargos são os que “detêm o controle”: “Não, não. Porque [...] tem uma coordenadora. E, geralmente, os cargos comissionados dentro da Universidade são exercidos por professores.” (Entrevistado 2)

Foi possível perceber que um indivíduo possui maior controle sobre suas tarefas do que outro. Porém, esse mesmo indivíduo precisa consultar um superior antes de tomar decisões mais abrangentes, apesar de levar já uma solução para algum tipo de problema, ele ainda está sujeito a aprovação do superior.

Etapa 2 – Demanda física e psicológica

Com relação à alta carga de trabalho do profissional de secretariado executivo, os entrevistados ressaltaram a demanda como sendo uma das principais causas do estresse. As respostas obtidas confirmaram a afirmativa de Karasek (1979) de que a demanda está, entre outros fatores, diretamente ligada ao volume de trabalho exercido dentro da organização. Além disso, segundo Tamayo e Paschoal (2004), o estresse ocorre quando o indivíduo percebe as demandas do trabalho como estressores, os quais, ao exceder sua habilidade de enfrentamento,

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

provocam reações negativas. Isso pode ser verificado através da afirmação do Entrevistado 1: “E em função da função nossa ser muito, assim, eclética, né? Aí acaba assim, pegando muita coisa pra fazer.” (Entrevistado 1)

O Entrevistado 2, como pode-se perceber na citação abaixo, possui uma opinião semelhante: “Eu estou trabalhando atualmente com (nome do tipo de trabalho da pessoa). E é muito alto, só tá crescendo. O programa Ciências sem Fronteiras tá assim, a todo vapor. Então assim, tá aumentando muito o número de trabalho. [...] Atender telefone, despachar os processos, atender estudante, chefe, colega de trabalho, é muita coisa.” (Entrevistado 2)

Os entrevistados demonstraram que existe uma relação com o tipo de tarefa exercida por eles e a demanda que isso os impõe. A exemplo, as definições de diferentes estudiosos como Bortolotto e Willers (2005) e Carvalho (1998) mostram que o trabalho secretarial é diversificado, trazendo assim uma alta demanda de trabalho significativa ao profissional. A “demanda”, como quantidade de serviço, foi a mais apontada pelos entrevistados, e ela faz parte de um *ranking* das seis maiores causas de estresse dentro do ambiente de trabalho, segundo Thompson, Paul & McHugh (2009).

Foi ressaltado também o pouco tempo para a realização das tarefas se comparado com a sua quantidade, causando nos entrevistados a necessidade de trabalhar mais horas ou precisar de apoio para realizar suas tarefas.

Segundo o Entrevistado 1: “Pra realizar todas as funções do jeito que eu queria, por exemplo, todo projeto que chegar aqui, já deixar pronto no dia seguinte, não tem tempo não.” (Entrevistado 1)

Já o Entrevistado 2, afirmou que: “[...] o volume de processo só tá aumentado e eu precisava de alguém pra me ajudar. [...] Eu não tava fazendo horário de almoço, por exemplo. Não me foi pedido isso [...] eu ficava aqui e via um monte de processo na minha mesa, aí eu ia trabalhar, entendeu? Porque aí eu adiantava.” (Entrevistado 2)

Os entrevistados demonstraram que a demanda tende a crescer em seus postos de trabalho e vêm a necessidade de ficar em seus horários de almoço ou intervalos para que o trabalho não fique acumulado.

Etapa 3 - Apoio social

Conforme observado na revisão de literatura, para Johnson (1989); Johnson & Hall (1988); Karasek & Theorell (1990), o suporte social dos colegas e supervisores ajuda o indivíduo a lidar com as demandas no ambiente de trabalho.

Ao serem questionados sobre esse assunto, ambos entrevistados afirmaram que possuem apoio e têm uma boa convivência com seus colegas de trabalho, chefes e agentes externos, porém, suas atividades não são sempre tão reconhecidas.

Para o entrevistado 2: “Teve até uma estudante que me falou assim: ‘Entra aí no *facebook*, na comunidade Ciências sem Fronteiras que a gente vai te adicionar pra você tirar dúvidas.’ Achei ótimo! Pela minha chefia atual, sim (se sente valorizado), pelos meus colegas atuais, sim. Porque eu tava em outra função aqui dentro. [...] Eu acho que deveria ser mais (valorizado), poderia ser mais. Porém, eu me sinto satisfeito, porque eu praticamente faço aquilo que eu quero.” (Entrevistado 2)

O apoio social é demonstrado como positivo pelos entrevistados, e esses relacionam esse apoio à sua satisfação de estar trabalhando com aquilo que gostam e querem.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Etapa 4 – Segurança no trabalho

Com relação à segurança e às condições básicas para a realização do trabalho, os entrevistados disseram que não recebem tantos treinamentos e citaram a questão da ergonomia, que não é muito visada.

Para o Entrevistado 1 “A ergonomia deixa um pouquinho a desejar, teria que melhorar um pouco. Mas aí acredito que o pessoal da segurança do trabalho já está vendo isso já.” (Entrevistado 1)

Já o Entrevistado 2 focou nas condições básicas para se realizar o trabalho: “Eu acabei de fazer dois cursos de capacitação que eu comprei pela *internet*. Eu comprei, paguei e fiz. Porque (órgão responsável pela capacitação dos servidores) não atende todos os setores com treinamentos. Têm alguns que ela atende, mas não atende todos.” (Entrevistado 2)

Analisando as respostas e a experiência de cada um sobre seu trabalhado como secretário executivo dentro da UFV, foi possível concluir que esse profissional se encaixa no primeiro quadrante da teoria de Karasek (1979): há uma alta exigência no trabalho, pois este é realizado em grande demanda e exige muita concentração, além do pouco controle sobre suas atividades. Porém, constatou-se também que nesta Universidade, o cargo de secretário executivo apresenta algumas particularidades que interferem para a diminuição da taxa de estresse em seu dia a dia. Segundo os profissionais entrevistados, o estresse está presente em seu ambiente de trabalho, mas é passível de ser contornado. Apesar de não possuírem controle sobre suas atividades, têm liberdade para opinar e organizar, da maneira como acharem melhor, as tarefas na rotina de trabalho, de acordo com sua carga horária. E o apoio dos colegas, chefes e sociedade também foi apontando como sendo um fator positivo.

Além disso, é importante ressaltar que dentro da Universidade Federal de Viçosa, cada órgão funciona de maneira distinta, apesar de todos estarem inseridos dentro de uma mesma instituição. Podendo, portanto, a rotina de cada profissional, mesmo que exerçam as mesmas funções, variar bastante de um órgão para outro.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste estudo foi relacionar as funções do secretário executivo e a presença do estresse dentro de sua rotina de trabalho, associado ao Modelo Demanda-Controle.

Através das pesquisas bibliográficas, pôde-se identificar a presença do cargo de secretário executivo dentro do primeiro quadrante da teoria, pois esse realiza uma grande quantidade de tarefas e não tem liberdade de decisão sobre nenhuma delas. A partir da aplicação das entrevistas, foi possível constatar que o secretário executivo da UFV possui pouco controle e muita demanda sobre suas atividades, porém, dentro dessa Instituição existem algumas especificidades e estas podem variar de órgão para órgão. Com isso, concluiu-se que as principais causas de estresse para o secretário executivo da Universidade Federal de Viçosa são:

- A alta demanda de trabalho;
- O baixo controle das atividades;
- A pouca valorização do cargo;
- O pouco tempo para realizar tarefas;
- A pouca capacitação oferecida pela Instituição;

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

Dessa forma, esta pesquisa, que ainda continuará na Instituição escolhida como amostra, tem possibilitado reflexões sobre a atual sobrecarga de trabalho para o profissional estudado e o controle e tempo que eles possuem para realizar suas funções, além do estudo sobre o perfil da profissão e as principais causas de estresse. Os resultados demonstram que as organizações devem focar mais nas necessidades dos profissionais que exercem essa função para que as tarefas sejam realizadas da melhor maneira possível, sem sobrecarregá-los e para uma maior eficiência no trabalho. Sem apoio da instituição, o indivíduo tende a ficar mais desgastado o que afetará o rendimento de seu trabalho e, conseqüentemente, o desenvolvimento do ambiente em que está inserido.

Por fim, sugere-se que sejam realizadas pesquisas que analisem, de acordo com o modelo estudado, o nível de motivação do profissional de secretariado executivo perante o seu trabalho e as principais doenças causadas pelo estresse gerado no ambiente organizacional.

6 REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, T. M., GRAÇA, C. C. & ARAÚJO, E. **Estresse ocupacional e saúde: contribuições do Modelo Demanda-Controle**. *Ciência e Saúde Coletiva*, v. 8, n. 4, p. 991-1003, 2003.
- BORTOLOTO, M. F. P. & WILLERS, E. M. **Profissional de Secretariado Executivo: Explicação das Principais Características que Compõem o Perfil**. *Revista Expectativa*, v. 4, p. 45-56, 2005.
- CARVALHO, Antônio Pires de. **Manual do Secretário Executivo**. São Paulo: D'Livros Editora, 1998.
- CARVALHO, A.V. & SERAFIM, O.C.G. **Administração de recursos humanos**, São Paulo: Pioneira, 1995.
- FRANÇA, A.C.L & RODRIGUES, A. L. **Stress e Trabalho: Guia Básico com Abordagem Psicossomática**. São Paulo: Atlas, 1997.
- GARDELL, B. **Autonomy and participation at work**. *Human Relations*, p. 515-533, 1977.
- HACKMAN, J. R., OLDHAM, G.R. **Motivation through the design of work: test of a theory**. *Organizational Behavior and Human Performance*, v. 16, p. 250-279, 1976.
- HOUAISS, A., VILLAR, M. & FRANCO, F. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Instituto Antônio Houaiss de Lexicografia. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.
- KARASEK, R. **Job Demand, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign**. *Administrative Science Quarterly*, v. 24, p. 285-308, 1979.
- KARASEK, R. BAKER, D. MAXER, F. AHLBORN, A. & THEORELL, T. **Job decision latitude, job demands, and cardiovascular disease: a prospective study of Swedish men**. *American Journal of Public Health*, v. 71, p. 694-705, 1981.
- KARASEK, R., KAWAKAMI, N., AMICK, B., HOUTMAN, I., BONGERS, P., & BRISSON, C. **The Job Content Questionnaire (JCQ): An Instrument for Internationally Comparative Assessments of Psychosocial Characteristics**. *Journal of Occupational Health Psychology*, v. 3, p. 322-355, 1998.
- KOHN, M. & SCHOOLER, C. **Occupational experience and psychology functioning: An assessment of reciprocal effects**. *American Sociological Review*, v. 38, p. 97-118, 1973.
- LIPP, M. **O stress está dentro de você**, São Paulo: Contexto, 1999.
- MARKONI, M. A. & LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2011.

João Pessoa-PB, 09 a 12 de outubro de 2013.

- MEDEIROS, J.B. & HERNANDES, S. **Manual da Secretária: Técnicas de Trabalho**. 10 ed. São Paulo: Atlas S.A., 2006.
- MORIN, E. M. **Os sentidos do trabalho**. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v.41, n.3, p. 8-19, Jul./Set. 2001.
- MURPHY, L. *Occupational stress management: a review and appraisal*. *Journal of Occupational Psychology*, v. 57, p. 1-15, 1984.
- SABINO, R. F. & ROCHA, F.G. **Secretariado: do escriba ao web writer: A história, a evolução e as novas competências do Secretariado do 3º Milênio**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.
- SANTOS, O. A. **Ninguém Morre de Trabalhar: O Mito do Estresse**. São Paulo: Textonovo, 1995.
- SOUSA, Aldinéia Ferreira de **Estresse Ocupacional em Motoristas de Ônibus Urbano: o papel das estratégias de coping**. Universidade Federal da Bahia, 2005.
- TAMAYO, A., PASCHOAL, T. **Validação da escala de estresse no trabalho**. *Estudos de Psicologia*, v.9, n.1, p.45-52, 2004.
- TOMPSON, PAUL & MCHUGH *Work Organisations – A critical Approach*. Londres: Macmillan, 2009.