



FORMAÇÃO ACADÊMICA E MERCADO DE TRABALHO PARA O SECRETARIADO EXECUTIVO¹

Magda Tyska Rodrigues²

Resumo: Este texto foi elaborado para informar sobre a discussão a ser realizada pela mesa dois do 2º Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo-ENASEC, promovido pelo Curso de Secretariado Executivo Bilíngue da Universidade de Passo Fundo- UPF³. A temática relaciona a atuação do profissional de Secretariado Executivo a sua formação e inserção no mercado de trabalho. Consideramos, para fins dessa discussão, a formação acadêmica em nível superior, que se dá através de programas políticos pedagógicos elaborados dentro dos parâmetros das Diretrizes Curriculares Nacionais para cursos de graduação em Secretariado Executivo.⁴ Como referenciais, foram utilizados documentos do Ministério da Educação como o catálogo nacional dos cursos superiores de tecnologia e as resoluções que instituem as Diretrizes Curriculares Nacionais, bem como a carga horária mínima para os cursos de graduação de Secretariado Executivo; informações sobre a Classificação Brasileira de Ocupações-CBO, divulgadas no site do Ministério do Trabalho e Emprego. A comparação dos dados referentes à formação acadêmica definida pelo MEC e as competências enumeradas pelo Ministério do Trabalho e Emprego para os profissionais do Secretariado Executivo na CBO demonstram alinhamento às exigências do mercado de trabalho, conforme os requisitos das vagas de emprego utilizadas neste estudo.

Palavras chave: Secretariado executivo. Formação. Inserção no mercado.

¹Resumo da apresentação da mesa Formação acadêmica X Atuação profissional: discussão da inserção do profissional no mercado de trabalho, área de atuação, valorização/ reconhecimento da formação, perspectivas e desafios da profissão, do 2º Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo-ENASEC promovido pelo Curso de Secretariado Executivo Bilíngue da Universidade de Passo Fundo- UPF (out/2011).

² Mestre em Educação. Secretária Executiva Bilíngue com especialização em Gestão Empresarial pela Unisinos. Gerente de Serviços de Apoio Compartilhados da Unisinos. Autora do livro Mais do que gerir educar: um olhar sobre as práticas de gestão como práticas pedagógicas.

³ Realizado na cidade de Passo Fundo/RS, de 20 a 22-10-2011

⁴BRASIL, Ministério da Educação. 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*, Brasília, 04 jul. 2005. Seção 1. p.20.

1. Formação e inserção profissional

É importante começar a abordagem deste tema apresentando dados de demanda pela profissão de Secretária Executiva⁵ no Brasil e no mundo, conforme pesquisa realizada pela Manpowergroup⁶ deste ano, divulgada pela *Info Money*:

Cargos demandados no Brasil

2011	2010
1. Técnicos	1. Técnicos
2. Engenheiros	2. Trabalhadores de Ofício Manual
3. Motoristas	3. Operadores de Produção
4. Operários	4. Secretárias e Assistentes Administrativos
5. Operadores de Produção	5. Operários
6. Representantes de Vendas	6. Engenheiros
7. Secretárias e Assistentes Administrativos	7. Motoristas
8. Trabalhadores de Ofício Manual	8. Contadores e Profissionais de Finanças
9. Mecânicos	9. Profissionais de TI
10. Contadores e Profissionais de Finanças	10. Representantes de Vendas

Quadro 1: Cargos demandados no Brasil (pesquisa Manpowergroup) Fonte: <http://www.infomoney.com.br/carreiras/noticia/2115038>

Cargos demandados no mundo

2011	2010
1. Técnicos	1. Trabalhadores de ofício manual
2. Representantes de Vendas	2. Representantes de Vendas

⁵ Utiliza-se, neste texto, o termo Secretária Executiva para designar os profissionais do Secretariado Executivo.

⁶MANPOWERGROUP. Veja para quais cargos faltam mais profissionais no mercado brasileiro. Disponível em: <<http://www.infomoney.com.br/carreiras/noticia/2115038>> Acesso em 22 de maio 2011.

3. Trabalhadores de Ofício Manual	3. Técnicos
4. Engenheiros	4. Engenheiros
5. Operários	5. Contadores e Profissionais de Finanças
6. Executivos de Gestão	6. Operadores de Produção
7. Contadores e Profissionais de Finanças	7. Secretárias e Assistentes Administrativos
8. Equipe de TI	8. Executivos de Gestão
9. Operadores de Produção	9. ?????
10. Secretárias e Assistentes Administrativos	10. Operários

Quadro 2: Cargos demandados no mundo (pesquisa Manpowergroup). Fonte: <http://www.infomoney.com.br/carreiras/noticia/2115038>

Pode-se perceber entre os 10 cargos mais procurados mundialmente, uma importante colocação para Secretárias e Assistentes Administrativos pontuada, no Brasil, em quarto e sétimo lugares, nos anos de 2010 e 2011, respectivamente e, no mundo, entre sétimo e décimo lugares, nos anos de 2010 e 2011 respectivamente. Salienta-se que, no Brasil, em 2010, havia uma procura maior por profissionais de Secretariado do que por engenheiros, conforme a citada pesquisa.

Considerando o cenário brasileiro, é importante destacar que, pelo registro do Ministério do Trabalho, há cerca de 2.422 ocupações, conforme a Classificação Brasileira de Ocupações-CBO⁷, e estar nos lugares demonstrados nos quadros acima tem um significado muito especial, pois quer dizer que Secretárias estão entre o percentual de 0,4% das ocupações mais procuradas no Brasil.

Nessa classificação das ocupações brasileiras, Secretária Executiva pertence à família 2523-05, sendo que o profissional é

Assessor de diretoria, Assessor de presidência, Assistente de diretoria, Assistente de presidência, Auxiliar administrativo de diretoria, Auxiliar administrativo de presidência, Secretário de diretoria, Secretário de gabinete, Secretário de presidência, Secretário pleno, Secretário sênior, Tecnólogo em secretariado.

Os profissionais que têm como escopo as atribuições dessa ocupação

Assessoram os executivos no desempenho de suas funções, atendendo pessoas (cliente externo e interno), gerenciando informações, elaboram documentos, controlam correspondência física e eletrônica, prestam serviços em idioma estrangeiro, organizam eventos e viagens, supervisionam equipes de trabalho, gerem suprimentos, arquivam documentos físicos e eletrônicos auxiliando na execução de suas tarefas administrativas e em reuniões.

⁷ BRASIL, Ministério do Trabalho e do Emprego. Classificação Brasileira de Ocupações-CBO. Disponível em: <<http://www.mteco.gov.br/cbosite/pages/informacoesGerais.jsf>> Acesso em 11 set. 2011.

Pelas Diretrizes Curriculares Nacionais, em seu artigo 3º, os cursos de graduação devem formar pessoas que tenham, em seu perfil profissional,

[...] 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.

E continua, no parágrafo único desse mesmo artigo, salientando que

[...] o bacharel em Secretariado Executivo deve apresentar sólida formação geral e humanística, com capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada, ser apto para o domínio em outros ramos do saber, desenvolvendo postura reflexiva e crítica que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas, com observância dos níveis graduais de tomada de decisão, bem como capaz para atuar nos níveis de comportamento micro organizacional, meso organizacional e macro organizacional.

Em termos teóricos, a partir dos documentos legais que determinam os limites para a formação acadêmica do Secretariado Executivo, as exigências do Ministério da Educação vão ao encontro das competências pessoais que o Ministério do Trabalho define para Secretárias e Secretários, bem como estão em consonância com os requisitos profissionais exigidos pelo mercado de trabalho quando do recrutamento de Secretárias Executivas.

No quadro abaixo, apresentam-se as competências e habilidades definidas nas Diretrizes Curriculares Nacionais, as competências pessoais definidas pelo Ministério do Trabalho e, também, alguns dos requisitos identificados em anúncios de emprego para esses profissionais. A distribuição dos itens busca alinhar essas diferentes informações por afinidade. Dessa forma, os dados distribuídos nas colunas procuram relacionar, nas linhas, os requisitos de vagas com as Diretrizes Curriculares Nacionais e com as competências e habilidades descritas na CBO-Classificação Brasileira de Ocupações.

Anúncios de emprego⁸ Requisitos para as vagas	Diretrizes Curriculares Nacionais Competências e habilidades	Ministério do trabalho Competências pessoais
Superior em Secretariado Executivo. Experiência anterior. Possuir registro na SRTE.	I - capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações.	demonstrar dinamismo
Capacidade de desenvolver uma visão geral da organização:	II - visão generalista da organização e das peculiares	adaptar-se a mudanças

⁸Robert Half. Secretária Executiva Bilingue. Disponível em: <<http://www.roberthalf.com.br/portal/site/rh-br/menutem.b0a52206b89cee97e7dfed10c3809fa0/?vgnextoid=86c979a8b8bf0310VgnVCM100000180af90aRCRD&vgnnextchannel=a4c8c1e7a6999110VgnVCM1000003041fd0aRCRD&cid=rhbr:cpa:google&gclid=CJPQ7MadlqsCFQED2godlj7QEw>> Acesso em 11 set. 2011.

clientes, produtos e serviços.	relações hierárquicas e inter-setoriais.	
Boa organização e capacidade de planejamento.	III - exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção.	demonstrar senso de organização
Líder.	IV - utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais.	demonstrar espírito de liderança
Bom relacionamento interpessoal.	V - habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão.	contornar situações adversas
Boa comunicação verbal e escrita. Domínio dos tipos de comunicação escrita e oral com redação própria, especialmente em português. Inglês fluente.	VI - domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais.	demonstrar capacidade de comunicação demonstrar capacidade de retórica
Capacidade de desenvolver trabalhos em equipe.	VII - receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia.	trabalhar em equipe
Flexibilidade. <i>Hands-on</i> ⁹ .	VIII - adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções.	demonstrar iniciativa demonstrar pró-atividade administrar estresse
Ter discrição e responsabilidade no tratamento das informações.	IX - gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários.	demonstrar discrição
Inteligência emocional para trabalhar com velocidade e sob pressão.	X - gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais.	trabalhar sob pressão
Domínio do pacote Office: Word, Excel, Power Point e de colaboração através da internet (e-mail, videoconferência, grupos de trabalho).	XI - capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos.	
Conhecimento e experiência na coordenação de agendas e rotinas de secretária.	XII - eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações.	demonstrar paciência administrar conflitos
	XIII - iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.	demonstrar sensibilidade

Quadro 3: Competências e requisitos. Fonte: elaborado pela autora.

⁹A expressão pode ser compreendida como proatividade, conforme uso corrente nas empresas.

O elenco de competências visto no quadro acima, mesmo que numa análise superficial, remonta a um profissional extremamente qualificado. Como se verifica, o escopo dos requisitos exigidos para uma Secretária Executiva pode ser desenvolvido em cursos superiores já que as competências e habilidades previstas pelas Diretrizes Curriculares Nacionais, bem como as competências previstas pelo Ministério do Trabalho dão conta das exigências do mercado. A partir dos dados, há um entendimento de que existe pleno compasso entre mercado, academia e profissionais. Será mesmo assim?

Como formar academicamente para dar conta das exigências do mercado de trabalho? O desdobramento das diretrizes curriculares acontece de diferentes formas, conforme critérios adotados pelas Instituições de Ensino Superior - IES, no entanto, para o Ministério da Educação, através da Câmara de Educação Superior, resolução nº 3, de 23-06-05, é possível atender tais exigências através de currículos que contenham, em seus 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 [...]”, complementados pelos 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.

E, acrescidos dos 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.

Há, ainda, uma possibilidade bastante rica, em termos de formação acadêmica, para a complementação do aprendizado em nível superior que é a flexibilização das grades curriculares para o aproveitamento de saberes construídos fora do currículo, na própria IES, no mercado de trabalho, ou mesmo em outras IES ou instituições de capacitação profissional. São as chamadas “atividades complementares”, que compõem a carga horária necessária para a conclusão do curso. Essa flexibilização também é uma oportunidade para as IES organizarem projetos de extensão que venham ao encontro formativo das necessidades de seus alunos e alunas, reconhecida pelo Ministério da Educação como “[...] componentes curriculares enriquecedores e implementadores do próprio perfil do formando [...] (resolução nº 3, de 23-06-05).”

As atividades complementares são componentes curriculares que possibilitam o reconhecimento, por avaliação, de habilidades, conhecimentos e competências do aluno, inclusive adquiridas fora do ambiente escolar, abrangendo a prática de estudos e atividades independentes, transversais, opcionais, de interdisciplinaridade, especialmente nas relações com o mundo do trabalho, com as peculiaridades das organizações e com as ações de extensão junto à comunidade.

2. Desafios

Às IES cabe o papel formador dos recursos necessários para dar conta da demanda de mercado. Por sua vez, para o percurso formativo em nível superior, há normativas do Ministério da Educação, conhecidas como Diretrizes Curriculares Nacionais, parâmetros sob os quais devem ser criados e pensados os currículos, grades e projetos políticos pedagógicos dos cursos de graduação.

Para as instituições de ensino, os desafios são inúmeros. Conforme o Conselho Nacional de Educação, através da Resolução nº 2, de 18 de julho de 2007, a carga horária mínima para os cursos superiores de Secretariado Executivo é de 2.400 horas. Já os tecnológicos, conforme o catálogo nacional dos cursos superiores de tecnologia, precisam cumprir, no mínimo, 1.600 horas. O desafio é organizar projetos políticos pedagógicos que consigam trabalhar os conhecimentos necessários à formação de competências dentro desses limites de tempo. Por que chamo de desafio? Porque as IES recebem os mais variados perfis de alunos com conhecimentos que precisarão ser realinhados para o ensino superior. Porque, em 1600 horas, no caso dos tecnológicos, ou em 2.400 horas, no caso dos bacharelados, é desafiador distribuir o tempo das disciplinas e atividades acadêmicas que deem conta de perfil tão exigente como requer o mercado de trabalho. Porque, no caso do Secretariado Executivo, a montagem dos currículos precisa buscar formar profissionais com largos conhecimentos de línguas estrangeiras e dar noções muito pontuais de conhecimentos gerais que passam desde a logística internacional até a contabilidade, economia, matemática, sem se esquecer, pela importância que tem, de dedicar tempo à formação humanística de seus alunos. Nesse cenário, o tempo fica curto em contraposição a uma expectativa cada vez mais presente de acelerar todo e qualquer período formativo. Menos tempo, mais informação, mais desafios, maior produtividade, expressões constantemente usadas por todas as pessoas e, de certa forma, estressadas naquelas que vêm a se tornar alunos do ensino superior. Pressionados por ter mais conhecimentos para acessar melhores posições, ou mesmo para se inserem no mercado, esperam que as IES lhes estendam oportunidades para construir conhecimento de qualidade em curto espaço de tempo.

Já, para os profissionais, os desafios são de toda ordem, desde a implícita necessidade de conhecer e dominar idiomas estrangeiros, até a demonstração de condições do financiamento do seu percurso formativo, seja com recursos próprios ou com apoio de programas de fomento à formação estudantil. Vendo o elenco de exigências que o mercado tem para a profissão escolhida, esse aluno/essa aluna desafia-se à construção do conhecimento, enfrentando, no mínimo, oito horas de trabalho durante o dia e várias horas de estudo por semana. Confronta-se constantemente com o conhecimento que ainda está por vir, pois essa tarefa é gradual: primeiro o inglês I, depois o II, depois o III e assim com todas as disciplinas que a IES lhe interpõem para a graduação.

Já avançando no currículo, começa a deparar-se com as complexidade do “ser secretária”, que, da mesma forma, pode ter nuances contraditórias como ter sido selecionada em um processo seletivo, que lhe exigiu muitos conhecimentos, inclusive de idioma estrangeiro, bem como a melhor performance frente às candidatas que concorriam à vaga, para depois atuar fazendo agendamentos, atendendo ao público interno e externo e sendo chamada também para tarefas extremamente operacionais. Também se vê em cenário difuso, quando se depara com a qualidade das atribuições que lhe são delegadas frente a um fraco embasamento acadêmico. Assim, percebe que a graduação não será suficiente, mas que deverá apressar-se para logo graduar-se e acessar novo percurso formativo em nível de pós-graduação. Ao se sentir desafiada pelo mercado para novas e almeçadas posições, vê sua carreira em compasso desalinhado em relação ao tempo que o mercado dispõe para posicionar os profissionais.

No mercado de trabalho, as secretárias encontram-se frente ao maior desafio: qualificar sua inserção na empresa, demonstrando sua capacidade para assumir responsabilidades, participar de atividades de apoio estratégico à alta administração, contribuir com seus conhecimentos para qualificação e otimização dos processos de apoio. Há empresas que ainda, infelizmente, desconhecem a potencialidade que as profissionais do Secretariado Executivo têm para atuar de forma mais gerencial do que operacional e é, nesses lugares, que lhe serão exigidas competências e habilidades para mudar a forma como sua profissão está alocada na estrutura organizacional. Nenhuma secretária, pela sua natureza, será um centro de resultados, mas um centro de serviços de apoio às estruturas hierárquicas; dessa forma, será seu papel qualificar o apoio à tomada de decisão e fazer com que isso se transforme em reconhecimento natural da contribuição que é capaz de dar aos processos e rotinas da empresa.

Considero também um desafio o desenvolvimento da capacidade de saber inserir-se como Secretária Executiva em uma instituição a partir do olhar atento à cultura organizacional, da atuação em projetos, da qualificação em processos e boas práticas de padronização, da capacidade de otimização de recursos, estudando e propondo alternativas inteligentes e alinhadas às demandas da organização, como, por exemplo, soluções para documentação, viagens corporativas, novas tecnologias, entre outras. Da mesma forma, mostra-se como sinal de sabedoria da profissional do Secretariado Executivo entender quando a realidade na qual está inserida não tem capacidade de mudança nem tem como lhe oferecer desafios novos e oportunidade de crescimento, dando-lhe a certeza, inevitável, que é chegada a hora de buscar nova colocação para que seu conhecimento não se transforme em estoque desatualizado, pronto para o descarte.

Enfim, os desafios são de toda ordem e precisam ser pontualmente trabalhados de maneira coletiva por estudantes, profissionais, empresas, instituições de ensino em parcerias que privilegiem a formação acadêmica alinhada às necessidades do mercado de trabalho em geral e à ocupação das vagas por profissionais qualificados.

3. Conclusão

A partir da comparação de dados qualitativos sobre os parâmetros das Diretrizes Curriculares Nacionais, dos dados do Ministério do Trabalho e Emprego e dos requisitos do mercado de trabalho, é possível ver grande convergência para uma formação acadêmica qualificada. Em teoria, tem-se o necessário para a formação profissional condizente com as necessidades mercadológicas, mas, frente aos desafios que foram tratados neste texto, é possível identificar algumas contraposições ou *gap's*¹⁰, que necessitam ser trabalhados de forma coletiva tanto por IES quanto por empresas e profissionais na tentativa de qualificar, cada vez mais, o percurso formativo dos estudantes que almejam se graduar como Secretárias Executivas e Secretários Executivos.

Salienta-se que o objetivo deste texto foi abordar a formação acadêmica do profissional do Secretariado, sua inserção no mercado e seus desafios, contando como referência documentos dos Ministérios da Educação e do Trabalho e informações sobre vagas do mercado. A partir dessa abordagem, novos estudos deverão ser feitos a fim de aprofundar a qualidade efetiva da formação acadêmica através de indicadores que mostrem a qualidade da inserção profissional de egressos do ensino superior, bem como para analisar grades curriculares para estabelecer relações com as exigências do mercado e também do atendimento aos parâmetros das Diretrizes Curriculares Nacionais. A reflexão deste texto

¹⁰ O termo gap pode ser entendido como lacunas, falhas.

limitou-se à análise documental e à consulta de dados sobre vaga para Secretárias Executivas divulgada em site de emprego.

4. Referências

BRASIL, Ministério da Educação. 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*, Brasília, 04 jul. 2005. Seção 1. p.20.

BRASIL, Ministério do Trabalho e do Emprego. Classificação Brasileira de Ocupações-CBO. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/informacoesGerais.jsf>> Acesso em 11 set. 2011.

MANPOWERGROUP. Veja para quais cargos faltam mais profissionais no mercado brasileiro. Disponível em: <<http://www.infomoney.com.br/carreiras/noticia/2115038>> Acesso em 22 maio 2011.

ROBERT Half. Secretária Executiva Bilíngue. Disponível em: <<http://www.roberthalf.com.br/portal/site/rh-br/menuitem.b0a52206b89cee97e7dfed10c3809fa0/?vgnextoid=86c979a8b8bf0310VgnVCM100000180af90aRCRD&vgnextchannel=a4c8c1e7a6999110VgnVCM1000003041fd0aRCRD&cid=rhbr:cpa:google&gclid=CJPQ7MadlqsCFQED2godlj7QEw>> Acesso em 11 set. 2011.